



# A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NO TURISMO

# A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NO TURISMO

Sónia Cláudia de Carvalho Sampaio

Universidade do Minho

Orientador Científico: Prof. Doutor Jorge Umbelino

Guimarães, Outubro de 2004

Para o meu marido, pai, mãe e irmãos,  
Com todo o amor e carinho

# AGRADECIMENTOS

Aos meus queridos pais, Joaquim e Maria, apoiantes incansáveis deste  
trabalho  
desde o primeiro momento.

Ao meu marido, Luís, que esteve incessantemente presente quer nos  
melhores  
quer nos piores momentos.

Ao meu orientador, Prof. Doutor Jorge Umbelino, que consecutivamente  
ao longo de dois anos, colaborou lendo, sugerindo e aconselhando,  
tornando esta dissertação possível.

A todas as instituições, nacionais ou não, que quer directa quer  
indirectamente se mostraram disponíveis e sem a ajuda das quais não  
teria possibilidade de finalizar este meu projecto.

## Resumo analítico

A importância da formação dos recursos humanos no turismo era um tema acessível e simultaneamente complexo. Afinal, a questão que se colocava era: «Como demonstrar o que toda a gente sabe e ninguém exerce?»

Analisar o emprego por países, estrategicamente seleccionados, como o Reino Unido, a Alemanha, a Espanha, por oposição a Portugal, para posteriormente avaliar o ensino do turismo, em cada um destes países, sem esquecer a estrutura do respectivo sistema de ensino, pareceu-nos uma boa estratégia.

Terminaríamos com a análise de inquéritos realizados em duas vertentes: aos profissionais do sector e aos turistas, com o objectivo de apurar as suas opiniões ao nível da formação e profissionalismo e identificar até que ponto a sua ausência determinaria a alteração na escolha de um destino turístico. Na verdade, nunca colocamos a hipótese de alguém poder afirmar que a formação não era importante, pelo que o principal desafio seria identificar a importância que lhe era atribuída no conjunto de outras variáveis, isto é, relativizando-a.

Os principais destinos turísticos teriam que corresponder aos ou, pelo menos, ser determinantes nos países com as melhores estratégias ao nível da educação, ensino ou formação e aqueles que detivessem as melhores políticas de emprego. Estes seriam os dois elementos base que nos permitiriam demonstrar a importância da formação num sector que «vive» das pessoas, onde a concorrência é cada vez mais dura, e numa fase em que, um pouco por toda a parte, florescem novos destinos a preços crescentemente competitivos.

Neste contexto, e como teremos possibilidade de confirmar, a qualidade de serviço, o profissionalismo dos recursos humanos e a sua formação são aspectos determinantes, que qualquer país deve ter em conta sob pena de prejudicar a sua imagem turística....

## Prefácio

Nunca o meu pensamento foi realizar este tipo de trabalho, aliás só há bem pouco tempo consegui perceber que ele poderia ser uma realidade.

Na verdade, ele é um simples exemplo de como a vida nos coloca desafios que devemos aceitar independentemente das dificuldades que acarretam. E, neste caso específico, poderei afirmar, estou certa à semelhança de outros, que foram enormes e por diversos motivos, nomeadamente profissionais e pessoais.

Aliás, arriscaria afirmar que, em nenhuma fase este que era o meu projecto, ao longo destes dois últimos anos, foi algo simples ou acessível apesar do prazer que se sente em trabalhar numa área extremamente enriquecedora.

A recolha dos diversos dados e elementos, a sua constante desactualização ou incoerência, obrigando a novas pesquisas e a novas recolhas de informação, algumas vezes sem sucesso, ou mesmo em alguns casos a demasiada informação dificultando o trabalho de filtragem, a pouca receptividade por parte de algumas instituições obrigando à procura de alternativas, por vezes inexistentes, e até, a privação de dados determinantes; em suma, a impossibilidade de obter a informação pretendida, o que limitaria a análise.

Apesar de todas estas restrições o que seria um projecto deixaria de o ser, tornando-se uma realidade. Realidade esta que se pretende seja benéfica para o nosso país e para o sector turístico que necessita de mais e melhor investigação bem como de apoio.

Afinal, o turismo como sector, que só muito recentemente vem recebendo a atenção das nossas entidades, a diversos níveis, poderá contribuir para o nosso desenvolvimento, em contrapartida da aposta na boa prestação de serviços, algo que só será possível com a formação de profissionais capazes de servir os outros.



# Sumário

## CAPÍTULO I

<b>1. Introdução</b>	
a. Justificação da escolha do tema e metodologia geral .....	13
b. Objectivos .....	16

## CAPÍTULO II

<b>2. O turismo internacional</b>	
a. Caracterização Geral .....	20
b. O emprego no turismo por sector de actividade .....	32
c. O emprego no turismo no Reino Unido .....	41
d. O emprego no turismo na Alemanha .....	53
e. O emprego no turismo em Espanha .....	58

## CAPÍTULO III

<b>3. O turismo em Portugal</b>	
a. Caracterização Geral .....	69
b. O emprego no turismo por sector de actividade .....	80
• Hotéis e outros serviços de alojamento .....	84
• Serviços de restauração (alimentação e bebidas) .....	97
• Serviços de transporte de passageiros .....	102
• Serviços de agências de viagens, dos operadores turísticos e dos guias turísticos .....	119
• Animação .....	122
c. Indicadores de actividade do turismo .....	124
d. O emprego no turismo por Regiões .....	126
e. Síntese .....	130

## CAPÍTULO IV

<b>4. O ensino internacional do turismo</b>	
a. O ensino do turismo no Reino Unido .....	134
b. O ensino do turismo na Alemanha .....	143
c. O ensino do turismo em Espanha .....	150

## CAPÍTULO V

<b>5. O ensino do turismo em Portugal</b>	
a. Ensino Secundário .....	161
• Cursos tecnológicos .....	161
• Cursos técnico-profissionais .....	162
b. Ensino superior .....	175
c. Cursos de pós-graduação .....	179
d. Cursos de formação .....	181
e. O Instituto de Formação Turística .....	184
f. Síntese .....	188

## CAPÍTULO VI

<b>6. A formação e o profissionalismo como factores de competitividade do turismo</b>	
a. A formação na perspectiva dos profissionais turísticos e clientes: estudo de caso .....	205

## CAPÍTULO VII

<b>7. Nota final</b> .....	229
<b>Bibliografia</b> .....	231



# CAPÍTULO I



Introdução

## A) Justificação da escolha do tema e metodologia geral

«**A** importância da formação dos recursos humanos no turismo» é uma dissertação que surge da experiência pessoal vivida num sector tão singular como o do turismo. É já um lugar comum afirmar-se que o turismo necessita de uma maior atenção por parte das diversas entidades e instituições deste País, uma vez que, desde a mais pequena informação até à mais elaborada ela, no sector turístico, era e continua a ser praticamente inexistente e, se existente, as respectivas entidades têm por mau hábito dificultar o acesso a esta mesma. A verdade é que, em Portugal, o turismo é para muitos um sector ainda desconhecido, o que desemboca em enormes dificuldades, no dia a dia, para os seus profissionais.

Na impossibilidade de tratarmos com igual detalhe todos os múltiplos aspectos que compõem o sistema do turismo, designadamente sob o ponto de vista da oferta, daremos especial atenção às matérias relacionadas com a educação e formação profissional, que entendemos serem da maior relevância, «...num alerta à necessidade de encarar a gestão das pessoas como a questão central da sociedade do conhecimento»<sup>1</sup> e, claro, determinante num sector como o do turismo onde «A falta de mão-de-obra é uma realidade, tanto em número como em termos de qualificação,»<sup>2</sup> apesar de o factor humano e pessoal ser crucial.

Assim, após uma caracterização do turismo ao nível internacional, que passará pela análise de cada uma das regiões turísticas definidas pela Organização Mundial de Turismo, com especial incidência na Região da Europa, que se pretende sirva de enquadramento geral, proceder-se-à a uma análise do emprego no sector do turismo

---

<sup>1</sup> Bilhim, 2002, pág. 11

<sup>2</sup> HORECO, Abril 2002, pág. 49

em quatro Países estrategicamente seleccionados que passamos a enumerar: Reino Unido, Espanha, Alemanha e Portugal.

O **Reino Unido** e a **Alemanha** simplesmente porque são Países onde este tipo de assuntos se encontram já bastante cuidados, com uma enorme preocupação no que se refere ao serviço que é prestado ao cliente; em algumas entidades, este cuidado revela-se na criação de «*mystery guests*», com o objectivo de verificar se os requisitos por elas definidos estão, ou não, a ser cumpridos pelos seus recursos humanos.

A nossa vizinha **Espanha**, como bem sabemos, é um dos principais destinos turísticos ao nível Mundial, com um conjunto de recursos e estrutura de oferta que apresentam muitas semelhanças com o nosso País.

E, claro, não podíamos deixar de analisar a situação concreta de **Portugal**, que consideramos ter um grande caminho a percorrer, como teremos possibilidade de analisar, em termos de formação e mesmo de investigação nesta área específica.

Certamente que, para podermos compreender o serviço prestado em cada um destes destinos, e que acaba por se reflectir na sua procura turística, não poderíamos deixar de analisar como é ministrado o respectivo ensino, procedendo previamente a uma breve caracterização do sistema nacional de educação que, como teremos possibilidade de verificar, possui diferenças básicas e fundamentais sobre as quais se torna determinante reflectir.

Para complementar a informação estatística e documental realizamos dois tipos de inquéritos, tendo por alvo a opinião de duas vertentes essenciais deste sector: os seus profissionais e, claro, os seus clientes, que analisaremos no capítulo seis: «O profissionalismo como factor de competitividade do turismo».

As maiores dificuldades que sentimos na realização desta investigação foram a desactualização de alguns dados, bem como a incongruência relativamente a

algumas fontes de informação quer entre diferentes organismos e entidades quer dentro das mesmas, sem esquecer ainda a pouca disponibilidade por parte de algumas das entidades contactadas (quer públicas quer privadas) para responder a certas solicitações - ao contrário do que foi possível verificar com as entidades não Portuguesas que contactamos - faltando saber se por informação inexistente ou falta de boa vontade. Um exemplo disto mesmo foi a resposta quase nula (mais especificamente três) verificada aquando o contacto de um número significativo de unidades hoteleiras (precisamente uma centena) relativamente à realização dos inquéritos supracitados. E isto quando «A formação é, reconhecidamente, uma das grandes falhas da nossa oferta turística e uma guerra que o sector terá de encarar de frente, sob o risco de comprometer toda a indústria. Basta ver as diferenças face a outros países europeus.»<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> HORECO, Abril 2002, pág. 50

## B) Objectivos

**E**sta dissertação tem como objectivo fundamental, como o próprio título indica, mostrar a importância da formação dos recursos humanos no sector turístico, apelando, desta forma, ainda que indirectamente, às nossas entidades para a necessidade de investir neste tipo de formação, pois a hospitalidade pela qual o Português é conhecido já não é suficiente para assegurar a satisfação da procura turística.

Em termos absolutos, cremos que ninguém duvidará do que acima dizemos. Mas o que queremos afirmar é a importância deste sector mesmo quando comparado com outros a que também se reconhece relevância, da mesma forma que sabemos que o seu relativo abandono não é exclusivo do turismo. Isto é, todos somos capazes de admitir que a formação é determinante mas, quando se verifica a necessidade de investir, os resultados são pouco animadores; analisando os dados difundidos pelo EUROSTAT, em Dezembro de 2003, estes mostram que, apesar da existência de fundos monetários para este fim, num total de 387 859 milhões de euros, só uma pequena percentagem, 123 012 milhões de euros, foi aproveitada, ou seja, a taxa de execução até 31 de Outubro de 2003 era de 31,7%. E, assim, a oferta da formação fica muito aquém do que seria desejável e possível.

Por outro lado, e ainda com base nas informações do EUROSTAT, temos também o que parece ser o pouco interesse quer por parte das empresas quer dos seus recursos humanos na formação, já que, aparentemente, a procura é diminuta, e isto apesar da baixa instrução média da população Portuguesa, mais uma vez, ao contrário do que se verifica internacionalmente.



A criação dos cursos tecnológicos de turismo prometia ter algum reflexo, ainda que limitado, ao nível da formação específica. Mas perguntava-se: «Qual o plano curricular destes cursos?», «Que conteúdos programáticos?», «Que recursos existem, quer humanos quer materiais, para tornar efectivos este tipo de cursos que privilegiam a componente prática?» «Como será feito o recrutamento dos professores?». Estas e outras questões continuavam ainda sem resposta, quando estava prevista a introdução deste tipo de cursos no ensino oficial no ano lectivo 2004/2005. Assim, poderíamos afirmar que: «Não existe uma estratégia coerente e articuladamente fundamentada, por parte do Ministério da Educação, para o desenvolvimento e valorização do ensino secundário em todas as suas vertentes de formação, e em particular em relação ao ensino profissional... modalidade de formação que tão necessária é ao País.»<sup>4</sup>, algo que se veio a confirmar, com a revisão curricular aprovada em Janeiro de 2004 e que acabou por não contemplar os cursos tecnológicos de turismo.

Portanto, teremos neste estudo os diversos sistemas de ensino turístico Português, quer público quer privado, nos diferentes graus de ensino, nomeadamente o graduado e pós-graduado, para além de analisarmos as acções de formação do Instituto de Formação Turística, quer individualmente quer em parceria com outras instituições. Todos estes elementos com o intuito de apontar, alertando, para o que nos parecem falhas ou lacunas e, sempre que possível, apresentar o que para nós podem ser soluções; pois a realidade mostra-nos que «...ainda hoje se assiste a uma clara rejeição do papel das pessoas enquanto recurso estratégico das empresas.»<sup>5</sup>

«E sem dúvida, esta é uma realidade que não se coaduna com os novos desafios que se apresentam na década actual.»<sup>6</sup>, pois «O aumento constante de sofisticação e nível de exigência do cliente, em geral, aliado ao aumento da concorrência e à crescente complexidade dos serviços e produtos, devem fazer compreender as

---

<sup>4</sup> FENPROF (2003), pág. 8

<sup>5</sup> Quintas (2000) pág.12

<sup>6</sup> Quintas (2000) pág.13

empresas de serviços que a qualidade é um factor determinante para a sua sobrevivência futura, tendo-se já convertido na base de competitividade em muitos mercados.»<sup>7</sup> E pensamos que não se levantam dúvidas se afirmarmos que a qualidade passa pelos recursos humanos e, claro, pela sua formação. «Numa empresa de serviços, o principal recurso produtivo são as pessoas que os produzem. Assim, **a vantagem competitiva está relacionada com a capacidade dos recursos humanos**»<sup>8</sup>.

Podemos mesmo ir mais longe, pois esta formação ou capacidade dos recursos humanos não se refere somente aos níveis mais baixos de uma empresa ou entidade mas também aos quadros superiores, simplesmente porque: «De todas as tarefas de chefia, fazer a gestão do factor humano é a mais importante, já que tudo o resto depende de como essa tarefa é bem realizada.»<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Fernandes, 2000,pág.25

<sup>8</sup> Fernandes, 2000,pág.29

<sup>9</sup> Quintas, 2000, pág.145

# CAPÍTULO II

---

O Turismo Internacional

## 2. O Turismo Internacional

**E**ste capítulo destina-se à caracterização geral do turismo internacional, do emprego no turismo por sector de actividade, para posteriormente procedermos a uma análise individual, isto é, por Países: Reino Unido, Alemanha e Espanha.

O objectivo é identificar a posição de cada um dos Países, objectos de estudo desta dissertação, no contexto mundial, em termos de receitas, despesas, procura turística e emprego, para podermos estabelecer comparações entre eles, para ao analisar o respectivo sistema de ensino procurarmos demonstrar, no final, a importância da formação dos recursos humanos para os diferentes destinos turísticos.

Para que tal aconteça, utilizaremos as regiões definidas pela Organização Mundial de Turismo, com especial incidência na região da Europa, região a que pertencem os Países que serão analisados.

Os dados utilizados são os disponíveis, e têm por base a referida instituição, a Organização Internacional do Trabalho, os Ministérios do Trabalho de cada um dos Países e os respectivos Institutos Nacionais de Estatística.

Em suma, pretendemos que este capítulo sirva de enquadramento geral a toda a dissertação.

### A) Caracterização geral

Entre 1970 e 2000, o turismo cresceu a uma taxa anual de 4,9%, no que se refere ao número de pessoas em viagem, tendo-se verificado um maior crescimento no

período compreendido entre 1970 e 1980, época em que o sector das viagens e turismo sofreu um enorme incremento até porque, precisamente no ano de 1970, a Organização Internacional de Trabalho (OIT) aprovou uma convenção que elevou para três semanas o período de férias pagas, o que determinou o aumento de tempo livre e uma maior disponibilidade financeira, elementos que condicionaram a procura turística de uma forma positiva.

A distribuição geográfica da procura foi também evoluindo neste período, como mostra o quadro 2.1:

**Quadro 2.1 – Chegadas de Turistas Internacionais, por Países, em 1950-1970-1990-2000**

Lugar	1950	Parte do Mercado	1970	Parte do Mercado	1990	Parte do Mercado	2000	Parte do Mercado
1	EUA		Itália		França		França	
2	Canadá		Canadá		EUA		EUA	
3	Itália	71%	França	43%	<b>Espanha</b>	38%	<b>Espanha</b>	35%
4	França		<b>Espanha</b>		Itália		Itália	
5	Suiça		EUA		Hungria		China	
6	Irlanda		Áustria		Áustria		<b>R. Unido</b>	
7	Áustria		<b>Alemanha</b>		<b>R. Unido</b>		Fed. Russa	
8	<b>Espanha</b>	17%	Suiça	22%	México	19%	México	15%
9	<b>Alemanha</b>		Jugoslávia		<b>Alemanha</b>		Canadá	
10	<b>R. Unido</b>		<b>R. Unido</b>		Canadá		<b>Alemanha</b>	
11	Noruega		Hungria		Suiça		Áustria	
12	Argentina		Checoslováquia		China		Polónia	
13	México	9%	Bélgica	10%	Grécia	11%	Hungria	11%
14	Holanda		Bulgária		<b>Portugal</b>		Hong Kong	
15	Dinamarca		Roménia		Malásia		Grécia	
	Outros	3%	Outros	25%	Outros	33%	Outros	38%
<b>TOTAL</b>	<b>25 milhões</b>		<b>166 milhões</b>		<b>457 milhões</b>		<b>699 milhões</b>	

Fonte: DGT (2002), pág. 7

Relativamente às receitas mundiais, para o mesmo período (entre 1970 e 2000), estas cresceram anualmente numa percentagem de 11,6%, tendo-se verificado entre 1990 e 2000 um crescimento anual de 6,1%, isto é, numa percentagem menor que, em parte, fica a dever-se à recessão generalizada da economia, tendo-se mesmo verificado nos países mais desenvolvidos a maior crise económica posterior à II Guerra Mundial, com taxas de desemprego elevadas.

Note-se que, apesar de os três principais destinos turísticos, em termos da procura, em 2002, se encontrarem ordenados da seguinte forma: França, Espanha, Estados Unidos, os três principais destinos no que se referem às receitas turísticas internacionais, em 2000 e 2002, encontram-se ordenados precisamente de uma forma inversa, isto é, Estados Unidos, Espanha e França.

**Quadro 2.2 –Receitas Turísticas Internacionais, por Países, em 1998-2000-2002**

País	Receitas turísticas internacionais (US\$ biliões)			Mudança (%)		Percentagem de mercado
	1998	2000	2002*	01/00	02/01	2001
1 Estados Unidos	71.3	82.0	66.6	-12.8	-7.4	14.0
2 Espanha	29.7	31.5	33.6	4.5	2.2	7.1
3 França	29.9	30.8	32.3	-2.5	7.8	6.8
4 Itália	29.9	27.5	26.9	-6.2	4.3	5.7
5 China	12.6	16.2	20.4	9.7	14.6	4.3
6 Alemanha	16.4	18.5	19.2	-0.3	4.0	4.0
7 Reino Unido	21.0	19.5	17.8	-16.7	8.0	3.8
8 Áustria	11.2	9.9	11.2	1.9	11.1	2.4
9 Hong Kong	7.1	7.9	10.1	5.0	22.2	2.1
10 Grécia	6.2	9.2	9.7	2.4	3.1	2.0
11 Canada	9.4	10.7	9.7	-0.6	-10.0	2.0
12 Turquia	-	7.6	9.0	-3.3	22.0	1.9
13 México	7.9	8.3	8.9	1.3	5.4	1.8
14 Austrália	7.3	8.5	8.1	-9.8	6.1	1.7
15 Tailândia	-	-	7.9	-5.5	11.7	1.6
20 Portugal	-	-	5.9	4.2	7.5	1.2

Fonte: World Tourism Organisation(WTO)/ International Labour Organisation(ILO)

É que, embora os Estados Unidos tenham sofrido uma queda de 12,8% nas receitas, entre 2000 e 2001, ou mesmo de 7,4% entre 2001 e 2002, o que se ficou a dever certamente aos atentados de 11 de Setembro de 2001, não deixaram de ser o destino com maiores receitas turísticas, até porque o nível de vida aqui é bastante mais elevado do que em qualquer outro destino, o que, desde logo, implica maiores gastos por parte daqueles que escolhem este País para viajar, qualquer que seja a motivação turística. Não obstante, mesmo com este decréscimo, os Estados Unidos, detiveram mais receitas do que as verificadas em Espanha e França, que verificaram mais entradas.

No ano de 2001, outros destinos sofreram fortes diminuições ao nível das receitas, como o Reino Unido, confirmando assim a tendência da procura turística e também, certamente, devido aos já referidos atentados em Nova Iorque, já que existe uma ligação fortemente enraizada entre o Reino Unido e os Estados Unidos da América. Conjuntamente, não poderemos deixar de referir que um dos aeroportos mais movimentados e com ligações para todo o Mundo se encontra aqui (*Heathrow Airport*), sem esquecer que, sendo este um destino caro, com a crise económica, a escolha de outros destinos seria indubitavelmente previsível. Na verdade, outros destinos decaíram no mesmo período, entre os quais a Austrália, Alemanha, Itália e França, destinos turísticos «tradicionais», ao contrário de destinos como a China, Hong Kong, Áustria e mesmo a Tailândia, o que nos leva a pensar que se tem verificado uma alteração nas motivações, que acaba por contribuir para o surgimento de novos destinos turísticos, que poderíamos designar de «exóticos», isto para além, de se terem verificado fortes mudanças ao nível dos processos de comercialização.

Mais uma vez, e como verificado nos principais destinos turísticos, Portugal, não consta dos destinos com maiores receitas, ao contrário do que sucede com os outros Países que serão aqui objecto de estudo, nomeadamente a Espanha, que é o segundo País com maiores receitas, a Alemanha e o Reino Unido, que são respectivamente o

sexto e sétimo País, dados que relevam de elementos como o do nível de vida e da qualidade do serviço.

Nos anos 2000 e 2001, ao nível Mundial, os países que mais dinheiro gastaram no turismo foram os Estados Unidos da América, logo seguido da Alemanha e Reino Unido, salientando-se a inexistência de Países como Portugal e Espanha nos primeiro quinze mais despesistas, afinal porque são sobretudo Países receptores turísticos.

Saliente-se o facto de, nos últimos anos, quase todos os Países terem diminuído os seus gastos em despesas turísticas com excepção da Alemanha, Reino Unido, Bélgica, Áustria e Suíça.

**Quadro 2.3 - Despesas Turísticas Internacionais, por Países, em 2000/2001/2002**

País	Gastos (US\$ Bilhões)			Mudança %		Percentagem do mercado
	2000	2001	2002*	01/00	02/01	2002
1 Estados Unidos	64.5	58.9	58.0	-8.7	-3.6	12.2
2 Alemanha	47.6	46.2	53.2	-3.0	2.4	11.2
3 Reino Unido	36.3	36.5	40.4	0.6	10.8	8.5
4 Japão	31.9	26.5	26.7	-16.8	0.6	5.6
5 França	17.8	17.7	19.5	-0.2	9.8	4.1
6 Itália	15.7	14.2	16.9	-9.4	14.4	3.6
7 China	13.1	-	15.4	-	10.7	3.2
8 Holanda	12.2	12.0	12.9	-1.7	7.5	2.7
9 Hong Kong	12.5	12.5	12.4	-0.1	0.8	2.6
10 Federação Russa	-	-	12.0		20.5	2.5
11 Canada	12.1	11.6	-	-4.3	-	-
12 Bélgica	9.4	9.8	-	3.6	-	-
13 Áustria	8.5	8.9	-	4.4	-	-
14 Republica Coreia	6.2	6.9	-	-11.5	-	-
15 Suécia	8.0	6.8	-	-15.1	-	-

Fonte: World Tourism Organization(WTO), pág. 2, «Tourism Highlights», 19/03/03

\* dados provisórios



Procuramos enquadrar as receitas da região da Europa no panorama mundial, analisando os dados de cada uma das regiões definidas pela Organização Mundial de Turismo:

**Quadro 2.4 – Receitas turísticas internacionais por regiões em 2000/2001**

	US\$ biliões		Taxa de crescimento (%)		Receitas por chegada (%)
	2000	2001	01/00	00/99	2001
Mundo	477.0	463.6	-2,9	5,6	100
África	10.8	11.7	7,7	2,7	2.5
América	132.8	122.5	-8,4	8,8	26.4
Ásia Este/Pacífico	82.0	82.2	0,2	9,4	17.7
Europa	234.5	230.4	-1,8	0,2	49.7
Médio Oriente	12.2	11.8	-3,4	9,1	2.5
Ásia do Sul	4.7	5.0	6,4	3,5	1.1

Fonte: World Tourism Organization (WTO)

As receitas turísticas mundiais, em 2001, diminuíram aproximadamente 14 biliões de dólares norte americanos, em relação ao ano anterior, o que encontrará explicação em elementos já enunciados, nomeadamente, nas questões económicas, já que existe uma menor disponibilidade monetária por parte das pessoas que viajam ou que pretendem fazê-lo, o que, consequentemente, condiciona os gastos que se efectuam em viagens e turismo e até determinam a escolha do destino turístico, bem assim como questões de segurança e/ou sociais.

Quase metade das receitas turísticas mundiais pertenceram à região da Europa, o que seria de esperar, pois é a região mais procurada pelos turistas, embora uma maior procura não signifique automaticamente maiores receitas.

Ora, sendo uma região com uma quota de entradas superior à das receitas, podemos concluir que a região da Europa será uma das mais económicas ou, pelo menos, possuidora de alguns dos destinos mais acessíveis ao nível Mundial, pois temos

plena consciência de que existem outras regiões com destinos turísticos superiormente mais caros.

A América é mesmo a segunda região com maiores receitas, com o que se poderia dizer metade das receitas da Europa, ou seja, 49,7% para a segunda contra 26,4% da primeira, até porque nos principais quinze destinos turísticos a região em causa coloca somente três destinos turísticos, ao contrário do que se verifica com a região da Europa, que coloca nesta mesma listagem nove destinos turísticos.

Analisemos, então, individualmente e de uma forma mais pormenorizada, a região da Europa:

**Quadro 2.5 – As Chegadas e Receitas Turísticas Internacionais, na Região Europa, por Países, entre 2000 e 2001**

	Chegadas turísticas internacionais						Receitas turísticas internacionais					
	(000)		Taxa de crescimento (%)		Percentagem de mercado		(US \$ milhões)		Taxa de crescimento (%)		Percentagem de mercado	
	2000	2001	00/99	01/00	2000	2001	2000	2001	00/99	01/00	2000	2001
Europa	402.539	399.711	5.8	-0.7	100	100	234.477	230.361	0.2	-1.8	100	100
França	75.580	76.508	3.5	1.2	18.8	19.1	30.754	29.979	-2.4	-2.5	13.1	13.0
Espanha	47.898	49.519	2.4	3.4	11.9	12.4	31.454	32.873	-3.2	4.5	13.4	14.3
Itália	41.181	39.055	12.8	-5.2	10.2	9.8	27.500	25.787	-3.0	-6.2	11.7	11.2
R. Unido	25.211	22.833	-0.7	-9.4	6.3	5.7	19.544	16.263	-3.4	-16.7	8.3	7.1
F. Russa	21.169	-	14.5	-	5.3	-	-	-	-	-	-	-
Alemanha	18.983	17.861	10.9	-5.9	4.7	4.5	18.483	17.225	2.0	-6.8	7.9	7.8
Polónia	17.400	15.000	-3.1	-13.8	4.3	3.8	6.100	4.815	0.0	-21.1	2.6	2.1
Hungria	15.571	15.340	8.1	-1.6	3.9	3.8	3.438	3.933	0.9	14.4	1.5	1.7

Fonte: World Tourism Organization (WTO)

A Europa não conseguiu, em 2001, repetir os resultados obtidos no ano de 2000, Ano Jubileu que, sendo um Ano Santo, durante o qual a Igreja concede graças

espirituais especiais, conduziu à emissão de grandes fluxos turísticos para determinados destinos; verificou-se, assim, um decréscimo de 0,7%, entre o ano de 2000 e 2001, que acabou por não ser significativo tendo em conta toda a conjuntura.

Para este cenário, contribuíram destinos como a França, que sofreu um acréscimo de 1,2% na procura, bem como a Espanha, onde se verificou um aumento significativo de 3,4%, contrariamente a destinos como o Reino Unido, com uma diminuição de 9,4%, bem como a Polónia, Alemanha, Itália e Hungria, com valores de -13,8%, -5,9%, -5,2% e -1,6%, respectivamente.

Estes elementos seriam perfeitamente previsíveis, até porque o turismo é um sector muito susceptível no que se refere a factores ou condições externas, isto é, a procura turística depende fortemente de factores económicos, tecnológicos, sociais e psicológicos, pois, por exemplo, e à semelhança do que se tem verificado no nosso País nos últimos anos, o facto de as famílias possuírem um menor rendimento determina a escolha do seu destino turístico para além do tempo de permanência fora da sua residência habitual ou até mesmo, em casos extremos, a opção de não se efectuar qualquer deslocação.

Naturalmente que este ano de 2001 foi muito marcado pela temática da segurança ou insegurança, dado o que sucedeu com as «Torres Gémeas» em Nova Iorque, no atentado de 11 de Setembro, que despertou o receio de outros atentados, ou mesmo o que sucedeu em Bali, em 12 de Outubro, e determinou o cancelamento de viagens previstas para estes destinos e conduziu à intervenção de instituições públicas, que decidiram aconselhar o público, em geral, a não realizarem as suas viagens.

Na verdade, podemos concluir que a procura turística no Norte da Europa tem decaído, enquanto se tem verificado exactamente o oposto com o Sul e Este da Europa, que tem sido crescentemente procurado, com destinos novos a aparecerem como a Jugoslávia, Croácia, Eslováquia e Eslovénia que possuem, actualmente,

condições políticas e sociais que favorecem a sua procura e que, consequentemente, os torna nos chamados destinos emergentes.

Note-se que a França e a Espanha foram, no ano de 2002, os destinos mais procurados ao nível mundial. Aliás, estes são destinos que ao longo dos últimos anos têm surgido nas posições cimeiras, a França como destino preferido enquanto que a Espanha e os Estados Unidos têm alternado no segundo posto.

Também será de assinalar o enorme decréscimo de Israel enquanto destino, o qual tem na sua origem o conflito que aí se vive, dada a pretensão da criação de um Estado Palestino, no que é mais um exemplo que confirma que a procura turística depende grandemente, entre outras, das questões sociais e políticas, como já supracitado.

Sintetizando, e com base nos últimos dados divulgados pela Organização Mundial de Turismo, os principais destinos turísticos Mundiais são:

**Quadro 2.6- Os principais destinos turísticos mundiais, por Países, em 1998-2000-2002**

	País	Chegadas turísticas internacionais (Milhões)			Evolução (%)		Percentagem mercado
		1998	2000	2002*	01/00	02/01	2002
1	França	70.0	75.6	77.0	-2,6	2,4	11,0
2	Espanha	47.4	47.9	51.7	4,6	3,3	7,4
3	Estados Unidos	46.4	50.9	41.9	-11,9	-6,7	6,0
4	Itália	34.9	41.2	39.8	-3,9	0,6	5,7
5	China	25.1	31.2	36.8	6,2	11,0	5,2
6	Reino Unido	25.7	25.2	24.2	-9,4	5,9	3,4
7	Canadá	18.9	19.7	20.1	0,3	1,9	2,9
8	México	19.8	20.6	19.7	-4,0	-0,7	2,8
9	Áustria	17.4	18.0	18.6	1,1	2,4	2,6
10	Alemanha	16.5	19.0	18.0	-5,9	0,6	2,6
11	Hong Kong	-	13.1	16.6	5,1	20,7	2,4
12	Hungria	15.0	15.6	15.9	-1,5	3,5	2,3
13	Grécia	10.9	13.1	14.2	7,3	0,9	2,0
14	Polónia	18.8	17.4	13.9	-13,8	-6,8	2,0
15	Malásia	-	-	13.2	25,0	4,0	1,9
17	Portugal	-	-	11.7	0,6	-4,1	1,7

Fonte: World Tourism Organization (WTO) /International Labour Organisation (ILO)

Portanto, a França continua a ser o destino turístico mais procurado ao nível mundial, tendo-se mesmo verificado um aumento no número de chegadas, entre 2001 e 2002, a que corresponde uma quota de mercado de 11%, bastante acima do segundo destino mais procurado, que pertence a Espanha, que possui 7,1% da quota de mercado.

A procura turística dos Estados Unidos da América, em termos evolutivos, tem vindo a decair, ainda que seja de assinalar uma menor diminuição entre os anos de 2001 e 2002; de segundo destino preferido em 2000, passou a ser o terceiro mais procurado em 2002, o que certamente encontra justificação, como já referido, nos atentados de Setembro de 2001, embora esta tendência se tenha começado já a verificar entre o ano de 1999 e 2000.

Para além dos Estados Unidos da América, verificaram-se decréscimos, entre 2000 e 2001, em destinos como a Polónia (-13,8%), Reino Unido (-9,4%), Alemanha (-5,9%), México (-4,0%), Itália (-3,9%), França (-2,6%) e Hungria (-1,5%), que, contudo, no ano seguinte quase todos viram as chegadas de turistas crescerem.

Se nos referirmos ao nosso País, Portugal não consta da lista dos quinze destinos preferidos pelos turistas, sendo o 17º destino mais procurado ao nível mundial, com uma quota de entrada de turistas próxima dos 12 milhões, mais precisamente de 11,7 milhões de turistas, o que, atendendo à nossa população, não poderá ser considerado um mau resultado. No entanto, não deixa de ser curioso e certamente estranho já que, no que se refere, por exemplo, à paisagem ou mesmo património cultural, a Espanha não é muito mais rica que nós ou mesmo diferente.

Parece-nos que esta é uma situação que pode ser facilmente explicada pela qualidade no serviço que, sem qualquer dúvida, encontra a sua «base» na formação que é prestada, o que nos leva, também, a questionar a própria qualificação e preparação de quem dá formação nesta área, sem esquecer, claro, a que os próprios recursos humanos em actividade detêm. «Há pelo menos uma década que se ouve

falar de qualificação dos recursos humanos do sector. Continuam a ouvir-se os mesmos problemas e a apontar-se a baixa qualificação dos gestores e da mão-de-obra do turismo.»<sup>10</sup> É que, «A qualidade da mão-de-obra do turismo nacional não tem caminhado a igual ritmo do próprio sector.»<sup>11</sup>

Na verdade, e mesmo supondo que a promoção tem sido feita da melhor forma, podemos facilmente concluir que o turista que é mal recebido ou que considera que lhe foi prestado um serviço sem qualidade nunca repetirá o destino onde «sofreu» essa situação, para além de existir a possibilidade de essa má experiência ser repartida com familiares e/ou amigos. Aliás, o que nunca podemos esquecer é que desta forma haverão potenciais clientes que nunca o chegarão a ser, e «...basta que um dos elementos do prestador de serviço tenha um comportamento menos correcto, para que ele contagie toda a organização.»<sup>12</sup>

Notemos que a forma de marketing «boca a boca» é uma das formas mais efectivas, se não a forma mais efectiva, o que é válido, quer no que se refere às questões positivas, quando há algo de bom para se recomendar, quer negativas, quando há algo de mau para se desaconselhar. Na verdade, «É da natureza humana espalhar o que considera estar mal, como atitude de autodefesa e espírito de sobrevivência, característica que deve ser levada em conta numa actividade prestadora de serviço.»<sup>13</sup>

E será que os principais destinos turísticos o são somente pelas suas paisagens, clima, cultura, infra-estruturas ou também pela qualidade dos serviços que prestam? Quem de nós repete uma má experiência?

---

<sup>10</sup> Costa, 2003, pág.15

<sup>11</sup> Costa, 2003, pág.15

<sup>12</sup> Fernandes, 2000, pág. 59

<sup>13</sup> Fernandes, 2000, pág. 161

Algo que nunca devemos esquecer, sob pena de colocarmos em risco a sobrevivência, por exemplo, das nossas empresas turísticas, é a de que: «O cliente é o rei numa organização de serviços.»<sup>14</sup> É a ele que devemos, em todos os momentos, procurar ouvir; quer o que ele nos transmite implicitamente quer explicitamente, procurando satisfazer e antecipar, sempre que possível, as suas necessidades, e isto é algo que nunca se conseguirá atingir sem recursos humanos competentes e preparados. Quantas empresas conhecemos que encerram e que, posteriormente, com a mesma estrutura física mas com uma nova equipa de profissionais, reabrem e como que por magia têm todo o sucesso? Onde estaria o problema? Afinal se as infra-estruturas são exactamente as mesmas?!

---

<sup>14</sup> Fernandes, 2000,pág. 161

## B) O emprego no turismo, por sector de actividade

**A**pós a caracterização geral do turismo internacional, com especial incidência na região da Europa, observemos ainda, ao mesmo nível, o emprego do sector turístico, designadamente, o emprego por género, remunerado e não remunerado, entre outros elementos caracterizadores, de modo a podermos ter, desde já, uma perspectiva geral do emprego neste sector de actividade, para posteriormente procedermos a uma análise mais particular, ou seja, por países.

Portanto, atentemos nos dados alusivos ao emprego na indústria das viagens e turismo, em alguns Países, inferiormente apresentados:

**Quadro 2.7 - Emprego na indústria das viagens e turismo, em alguns Países, em 2000**

Países	Emprego (000)	Emprego total %	Crescimento relativamente a 1999
Austrália	402.8	4,7	1,3
Áustria	180.1	4,9	0,9
Bélgica	122.6	3,1	-5,1
Brasil	2321.0	3,2	-1,9
Ilhas Caimão	3.9	18,1	-0,8
Cuba	353.6	5,1	13,0
Chipre	48.0	11,7	20,8
Dinamarca	112.0	4,1	3,7
Republica Dominicana	294.0	5,1	5,5
Egipto	693.4	4,9	17,9
Finlândia	95.1	4,0	7,4
França	1193.1	4,3	-1,3
<b>Alemanha</b>	<b>736.4</b>	<b>2,1</b>	<b>4,8</b>
Grécia	162.6	4,2	0,3
Itália	1189.1	5,9	2,8
Jamaica	127.7	8,1	11,3
México	863.2	2,8	-1,2
Marrocos	353.4	4,9	3,5
<b>Portugal</b>	<b>261.6</b>	<b>5,8</b>	<b>2,4</b>
Roménia	133.2	1,5	5,1
<b>Espanha</b>	<b>1175.4</b>	<b>8,3</b>	<b>-1,1</b>
Suíça	200.2	5,7	-1,4
<b>Reino Unido</b>	<b>1366.2</b>	<b>4,9</b>	<b>1,7</b>

Fonte : ILO (International Labour Organization), 2001



Podemos apurar que, nesta amostra, o País que mais pessoas emprega, na indústria das viagens e turismo, é o Brasil, logo seguido do Reino Unido, embora com uma diferença bastante significativa. As Ilhas Caimão são o País que emprega menos pessoas nesta área, o que se explicará quer pela sua dimensão quer pela sua expressão na oferta turística mundial.

Os Países que serão objecto de estudo nesta dissertação, nomeadamente a Espanha e a Alemanha, são o quinto e o sétimo País, respectivamente, a empregar o maior número de pessoas no ramo. Relembremos que a Espanha é o segundo destino turístico mais procurado, bem como o segundo com maiores receitas turísticas, sendo o Reino Unido o sexto destino e a Alemanha o décimo, ocupando, no entanto, o sexto lugar no que se refere ao destino com maiores receitas.

Portugal encontra-se numa posição intermédia nesta amostra, sendo o décimo terceiro País a empregar pessoas no sector, precisamente à frente da Suíça, mesmo sendo este um destino caracteristicamente «turístico» e que incontestavelmente vive deste ramo de actividade.

Mas é claro que existem variáveis que devemos ter presentes, nomeadamente a dimensão do País, quer em termos geográficos quer populacionais e, mais importante ainda, o emprego total, que explicam alguns destes valores, pois exercem influências:

**Quadro 2.8 – População/ Emprego / Força de trabalho, nos Países  
objecto de estudo, no ano de 2002**

Países	População* (milhões)	Total de emprego** (%)	Força de trabalho (%)
Alemanha	82.0	65,9	71,6
Portugal	10.0	68,7	71,8
Espanha	39.9	58,8	65,8
Reino Unido	59.4	71,3	74,9

Fonte: OECD, 2002

\* 2002      \*\* entre os 15 e 64 anos, com excepção da Espanha, onde a referência é entre os 16 e 64 anos

Se atentarmos na representatividade do sector turístico no emprego total de cada um dos Países representados, as Ilhas Caimão aparecem a ocupar a primeira posição, com um valor até bastante significativo, isto é, de 18,1%, o que nos permite concluir que este é um País, analogamente a outros, onde o turismo será uma das principais actividades económicas.

A Espanha aparece na terceira posição, com 8,3%, enquanto que em Portugal esta representatividade no emprego total é inferior 5,8%, ocupando o sexto lugar; e a Alemanha é mesmo o penúltimo País, o que nos mostra que existem outros sectores de actividade que contribuem mais significativamente para o emprego.

Parece-nos também importante assinalar o caso da França que, sendo o principal destino turístico, é o terceiro País (dos representados) com mais pessoas a trabalhar na indústria das viagens e turismo, embora a sua representatividade no emprego total do País, comparativamente a outros, não seja, afinal, assim tão expressivo, ou seja, também em França existem outros sectores de actividade mais relevantes ao nível do emprego.

Assim, se procedermos a uma subdivisão por ramo de actividade, os dados são:

**Quadro 2.9 – Emprego nos Hotéis e Restaurantes, em alguns Países, em 1999<sup>15</sup>**

Países	Total de emprego (000)	Crescimento anual nos 5 últimos anos (%)
Bélgica*	118.9	
Irlanda	102.6	8,5
<b>Alemanha</b>	<b>1 188.0</b>	
Itália	739.0	2,1
<b>Portugal*</b>	<b>245.0</b>	<b>3,1</b>
Espanha	848.7	3,7
Suíça	243.0	4,2
<b>Reino Unido</b>	<b>1 165.0</b>	<b>1,3</b>
Austrália	418.5	3,0

Fonte : International Labour Organization (ILO)

\*valor de 1998

<sup>15</sup> apesar dos valores neste quadro, relativos à Alemanha, Suíça e Austrália, serem superiores aos do quadro 2.7, são os constantes na fonte

Ora, como seria de esperar, dentro do grupo de Países acima representados, os que mais pessoas empregam, nos sectores de alojamento e restauração, são a Alemanha, o Reino Unido e a Espanha, contrariamente à Irlanda e à Bélgica, que são os países que menos pessoas empregam nestes sectores.

No entanto, não podemos deixar de assinalar a Alemanha que, sendo o décimo destino turístico, é o País, dos analisados, que mais pessoas emprega na modalidade de hotéis e restaurantes (relembre-se que é o sexto País com maiores receitas, ao contrário do Reino Unido que, embora sendo um destino preferido relativamente à Alemanha, acaba por ter menos receitas turísticas).

É de referir, também, a situação da Espanha que, apesar de possuir maior procura e maiores receitas turísticas do que a Alemanha e o Reino Unido, no que se refere ao emprego nos hotéis e restaurantes fica abaixo destes Países, tendo-se, no entanto, verificado um maior crescimento, nos últimos cinco anos, do que no Reino Unido, o que significa que, se a tendência se mantiver, em breve, poderemos assistir, também no emprego do turismo, mais precisamente nas modalidades referidas, a uma troca de posições. Contudo, poderemos também considerar outro aspecto e que está relacionado com o facto de existir muita actividade de restauração que não possui qualquer relação com a actividade turística.

O País que sofreu um maior crescimento anual foi a Irlanda, enquanto que o Reino Unido nos aparece como o país em que este crescimento é menor; é claro que não nos podemos esquecer que o crescimento percentual é mais fácil quando a base é menor, pelo que estará aqui um dos motivos para estes dados.

Mais uma vez, isto é algo perfeitamente previsível, até porque paralelamente ao crescimento deve sempre verificar-se um desenvolvimento da empresa, ou o crescimento que se vai verificando será totalmente inútil. Na verdade, em determinadas fases, torna-se insustentável crescer continuamente; imaginemos um hotel que frequentemente amplia a sua oferta e que, para dar resposta à procura,

contrata novas pessoas sem se preocupar com a necessidade de actualização da formação das que já emprega. As vantagens que daqui poderão advir não serão as melhores, pelo menos a longo prazo, pois após a má prestação de um serviço qualquer cliente procurará outros locais onde possa sentir-se único. Por exemplo, referindo-se a Portugal, os Franceses «... lamentam a falta de um turismo selectivo e de qualidade - a preços iguais os Franceses encontram outros destinos com melhor qualidade de serviços.»<sup>16</sup>

Também nos parece ainda relevante analisar os dados do emprego divididos por género:

**Quadro 2.10 – Emprego nos Hotéis e Restaurantes, por género, em alguns Países, em 1999**

Países	Total de emprego (000)	Homens (%)	Mulheres (%)
Bélgica*	118.9	47	53
Irlanda	102.6	41	59
Alemanha	1 188.0	41	59
Itália	739.0	54	46
Portugal*	245.0	42	58
Espanha	848.7	53	47
Suíça	243.0	41	59
Reino Unido	1 165.0	39	61
Austrália	418.5	45	55

Fonte : ILO (*International Labour Organization*), 2000

\*valor de 1998

Podemos verificar que, nos Países representados, o género feminino é preferido ao masculino, com excepção de Itália e Espanha, apesar de a maioria não ser significativa em qualquer um dos Países representados.

No entanto, a preferência pelo género feminino é uma situação que encontra uma resposta fácil nas próprias características do sector, pois ainda hoje, um pouco por

<sup>16</sup> INFORMAR, 2003, pág. 68

toda a parte, existe a ideia de que a mulher é mais simpática e mais prestável do que o homem e quem viaja procura, em termos gerais, a hospitalidade do povo que visita, ou seja, espera ser bem recebido e acolhido e a figura feminina está certamente sempre associada a este conceito. Aliás, poderemos ir mais longe e afirmar que no turismo a imagem também vende e se olharmos, por exemplo, para as idades de quem presta um serviço no sector turístico facilmente poderemos observar que serão maioritariamente jovens, o que não se deve somente ao facto de este ser um sector que serve de «porta de entrada» para o mercado de trabalho.

Também não podemos deixar de apontar a questão dos salários, pois, ainda hoje e infelizmente, um pouco por toda a parte, em termos gerais, à mulher é atribuída uma remuneração abaixo do valor atribuído ao homem, o que significa que, para alguns empregadores, se torna mais barato empregar o género feminino do que o género masculino. Para além do «pequeno detalhe» de ainda existirem trabalhos catalogados de «próprios para mulheres», nomeadamente, a cozinha, a limpeza de quartos, entre outros, e «trabalhos próprios para homens», entre os quais encontraremos os trabalhos de maior resistência física, bem como psicológica, onde se enquadram os cargos de chefia.

Na verdade, é tudo uma questão de mentalidade, até porque, por exemplo, existem grandes cozinheiros homens, embora se tenha desde sempre considerado que a cozinha era o lugar das mulheres, da mesma forma que actualmente encontramos mulheres em cargos de chefia, onde até há bem pouco tempo só seriam permitidos homens.

Mas, como mencionado, é fácil verificar que a diferença no que se refere aos dois géneros, nos países representados, não é significativa, até porque as maiores diferenças se verificam no Reino Unido, Irlanda, Suíça e Alemanha, situando-se entre os 18 e os 22%.

Com as menores diferenças temos a Bélgica, a Espanha, a Itália e a Austrália, com valores que variam entre 6 e 10%, sendo a Itália e a Espanha, como já referido, os Países onde o género feminino é preterido ao género masculino, o que significa que as menores diferenças se encontram em Países onde prevalece o género masculino, o que confirma a tendência da opção pelo género feminino no sector turístico.

Note-se que Portugal possui uma diferença que podemos considerar bastante significativa, mais exactamente de 16%, com preferência previsível pelo género feminino.

Para além desta distinção, torna-se também determinante assinalar a diferença no que se refere ao trabalho remunerado e não remunerado, já que esta informação permitir-nos-à concluir, de certa forma, que existem nestas áreas pequenas empresas, ou mesmo empresas do tipo familiar, onde uma percentagem de pessoas acaba por não ser remunerada financeiramente pelo seu trabalho; é o caso de Portugal, onde as pessoas que, por exemplo, trabalham nas casas de turismo no espaço rural (normalmente os seus proprietários possuem as suas próprias actividades profissionais) serão um exemplo concreto disto mesmo:

**Quadro 2.11 – Emprego Remunerado e Não Remunerado, nos Hotéis e Restaurantes, em alguns Países, 1999**

Países	Total de emprego (000)	Remunerado (%)	Não Remunerado (%)
Bélgica*	118.9	55	45
Irlanda	102.6	82	18
<b>Alemanha</b>	<b>1 188.0</b>	<b>76</b>	<b>24</b>
Itália	739.0	55	45
Portugal*	245.0	66	34
Espanha	848.7	65	35
Suíça	243.0	93	7
Reino Unido	1 165.0	-	-
Austrália	418.5	-	-

Fonte : ILO(International Labour Organization), 2000

\*valor de 1998

Atentando no quadro representado, é de salientar a elevada proporção de trabalho não remunerado em alguns Países, nomeadamente na Bélgica, na Itália e mesmo em Portugal e em Espanha, embora com valores mais módicos. Esta será simplesmente uma situação que reflecte a existência de um grande número de empreendedores e dos seus membros de família não remunerados, o que, por sua vez, poderá significar que a oferta turística destes mesmos Países, nas formas de alojamento e restauração, são de natureza familiar e não de grandes cadeias internacionais, até porque as percentagens de emprego não remunerado são surpreendentemente expressivas, representando, por exemplo, na Itália e na Bélgica, praticamente metade do total de emprego.

Ora, apesar dos valores elevados no que se refere ao emprego não remunerado, se pensarmos no caso Português, onde existiam, no ano de 1999, 20 827 restaurantes e 40 367 hotéis, com base nas estatísticas do Ministério da Economia, e tendo consciência que a maioria dos restaurantes existentes é explorado por famílias, seguramente que não encararemos estes dados como algo de invulgar ou surpreendente.

Assim, estes elementos podem-nos conduzir a duas ideias; a primeira, a de que estaremos perante hotéis e restaurantes de pequena dimensão, o que, por consequência, nos conduz à segunda: essas mesmas pessoas, presumivelmente, não possuem formação específica ou académica na área, o que poderá colocar em causa o serviço prestado, bem como a imagem turística de um determinado País. Na verdade, será suficiente que, numa determinada entidade, uma única pessoa cometa um erro para que qualquer um de nós coloque em causa o serviço desse estabelecimento e mesmo a imagem de um determinado País, isto é, «... a qualidade de serviço prestada por um elemento da organização contagia a leitura que o cliente faz da qualidade de serviço de toda a organização.»<sup>17</sup> Portanto, «... as pessoas são actualmente o activo das organizações que pode marcar a diferença, criando valor

---

<sup>17</sup> Fernandes, 2000, pág. 158

de forma mais evidente e dificilmente imitável - através, por exemplo, (...) da relação estabelecida com os clientes...»<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Costa, 2003, pág. 42



### C) O emprego no turismo no Reino Unido

Como já mencionado, esta dissertação suporta-se na análise da situação de quatro Países, pelo que iremos desde já introduzir um País onde a «cultura do trabalho» é completamente diferente da nossa; e que sabemos procura prestar um bom serviço ao cliente, centrando-se no seu bem estar e necessidades – o Reino Unido, pois como é do conhecimento geral: «cliente satisfeito comunica a sua satisfação a nove pessoas, cliente insatisfeito comunica a sua insatisfação a vinte e dois potenciais clientes»<sup>19</sup>.

Assim, começamos por indicar algumas particularidades essenciais, entre elas, a população, o produto interno bruto, a taxa de desemprego, impactos directos e indirectos do turismo, entre outros, que pretendemos sirva de enquadramento à análise que ambicionamos efectuar.

Ora, com uma área de 244 137 Km<sup>2</sup>, o Reino Unido, em 2002, possuía uma população de 59,4 milhões de habitantes para um produto interno bruto (PIB) de 1190,3 biliões de Euros<sup>20</sup> e uma taxa de desemprego de 5,20%.<sup>21</sup>

No final de 2003, esperava-se que o turismo no Reino Unido gerasse, em termos de actividade económica, 215,3 biliões de Euros, no total da procura<sup>22</sup>.

---

<sup>19</sup> Fernandes (2003), pág. 160

<sup>20</sup> Taxa de conversão efectuada com base no Jornal de Noticias do dia 28/04/04

<sup>21</sup> «Economia Pura, Tendências e mercados» (2003), pág. 100

<sup>22</sup> World Travel and Tourism Council (2003), pág.4

Os **impactos directos** da «indústria» turística incluem:

- ✓ 1 061 470 empregos, representando 3,6% do total;
- ✓ 55,4 biliões de Euros do PIB (produto interno bruto), equivalendo a 2,9% do total<sup>23</sup>.

Mas como este é um sector que, para além de impactos directos, possui impactos indirectos, a sua influência é ainda mais significativa. Assim, os **impactos directos e indirectos** são:

- ✓ 2 953 330 empregos, representando 10,0% do total;
- ✓ 150,2 biliões de Euros do PIB (produto interno bruto), equivalendo a 10,7% do total.

Esquemáticamente, temos:

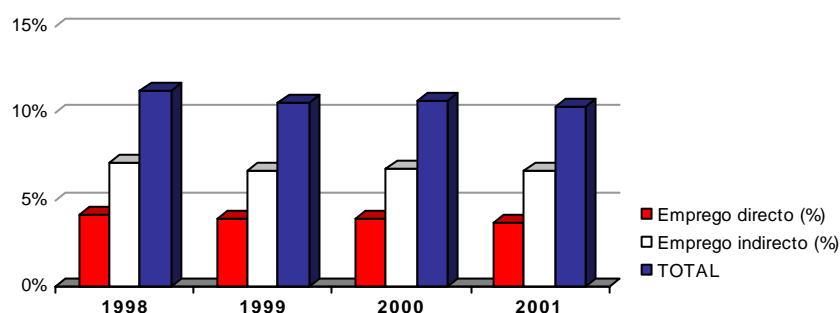
**Quadro 2.12 - O emprego directo e indirecto do turismo (000), no Reino Unido, de 1998 a 2001**

(000)	1998	1999	2000	2001
Emprego directo	1 172.13	1 149.30	1 150.09	1 090.18
Emprego indirecto	2 052.08	1 941.57	1 997.99	1 959.55
<b>TOTAL</b>	<b>3 224.21</b>	<b>3 090.87</b>	<b>3 148.08</b>	<b>3 049.73</b>

Fonte: WTC , «The 2003 Travel & Tourism Economic Research»

<sup>23</sup> World Travel and Tourism Council (2003), pág.4

**Gráfico nº 1 - O emprego directo e indirecto do turismo (%), nas contas nacionais do Reino Unido, de 1998 a 2001**



Fonte: WITC, «The 2003 Travel & Tourism Economic Research»

Assim, os efeitos do turismo no emprego do Reino Unido são, se olharmos as percentagens apresentadas, bastante significativos com valores rondando os 11%.

Mas procuremos avaliar o emprego no Reino Unido, por sector de actividade e território, de acordo com dados recolhidos junto da «*British Hospitality Association*», começando por observar os valores globais:

**Quadro 2.13 - Emprego no turismo, por sector de actividade, no Reino Unido, 2001**

Sector de actividade	N.º de empregados
Hotelaria	237 720
Restauração	387 978
Bares, <i>pubs</i> e <i>clubs</i>	248 768
Contratos de <i>catering</i>	110 720
<b>Total</b>	<b>985 186<sup>24</sup></b>

Fonte : BHA ( British Hospitality Association), Trends and Statistics, 2002

<sup>24</sup> valor diferente do constante no quadro 2.12 mas de acordo com a fonte

Isolando os dados da Inglaterra, temos:

**Quadro 2.14 – Emprego no turismo, por sector de actividade, em Inglaterra, 2001**

Sector de actividade	N.º de empregados
Hotelaria	182 017
Restauração	319 235
Bares, <i>pubs</i> e <i>clubs</i>	207 042
Contratos de <i>catering</i>	100 065
<b>Total</b>	<b>808 359</b>

Fonte : BHA ( British Hospitality Association), Trends and Statistics, 2002

Para uma análise mais profunda, consideremos também a Escócia, a Irlanda do Norte e o País de Gales:

**Quadro 2.15 – Emprego no turismo, por sector de actividade, na Escócia e Irlanda do Norte, 2001**

Sector de actividade	Escócia	Irlanda do Norte	País de Gales
Hotelaria	36 427	4 787	14 489
Restauração	39 213	11 197	18 333
Bares, <i>pubs</i> e <i>clubs</i>	20 156	5 911	15 659
Contratos de <i>catering</i>	5 346	3 661	1 648
<b>Total</b>	<b>101 142</b>	<b>25 556</b>	<b>50 119</b>

Fonte : BHA ( British Hospitality Association), Trends and Statistics, 2002

Ora, se compararmos os valores de Inglaterra, Escócia, Irlanda do Norte e País de Gales, concluímos que a primeira, sendo a maior em área bem como no que se refere ao número de habitantes, é, sem surpresas, a que mais pessoas emprega nos diferentes sectores.

Notemos ainda que o sector de actividade que mais pessoas emprega, quer em Inglaterra, quer na Escócia quer na Irlanda do Norte e Gales é o sector da restauração, o que facilmente se explica pelo tipo de serviço que é prestado, pois, para além das pessoas necessárias, por exemplo, na cozinha, são também necessárias pessoas para servir à mesa, que deverão estar em qualquer momento disponíveis para aceder a um desejo do cliente ou mesmo livres para poderem antecipar as suas necessidades, em suma, para prestar um serviço de qualidade. É claro que isto é algo que também depende do tipo de restaurante, ou seja, «Os benefícios procurados num restaurante de comida rápida podem ser a conveniência (rapidez, entrega ao domicílio) ou o preço. A refeição num restaurante visa benefícios de outra ordem: prazer gastronómico, gratificação social...»<sup>25</sup> Assim, «...tanto os clientes de um restaurante de luxo como os de uma casa de refeições rápidas podem sentir como sendo de qualidade o serviço que lhes é prestado.»<sup>26</sup> É que o serviço é considerado de qualidade quando é capaz de antecipar ou confirmar as expectativas ou necessidades do cliente que o procura.

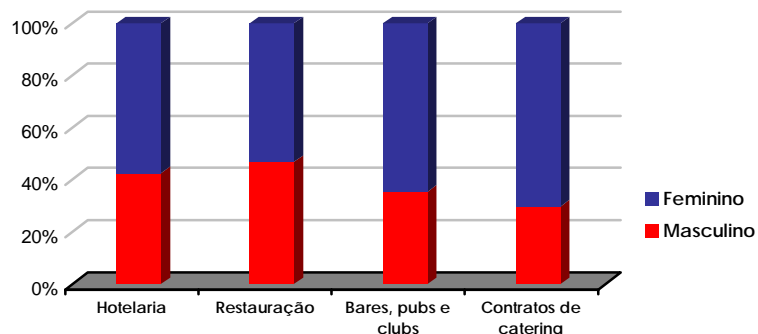
Desta forma, este número elevado no sector da restauração também encontrará justificação na elevada percentagem de trabalho em regime de *part-time* que caracteriza este ramo de actividade e que normalmente é ocupado por jovens estudantes (como teremos possibilidade de confirmar), que assim vão utilizando os seus tempos livres, essencialmente na designada época alta, o que desde logo nos conduz a uma reflexão: sendo um trabalho caracteristicamente temporário, prestar-se-à um serviço de qualidade?

Se procedermos à divisão por género, os resultados são os apresentados no gráfico nº 2, representado na página subsequente:

---

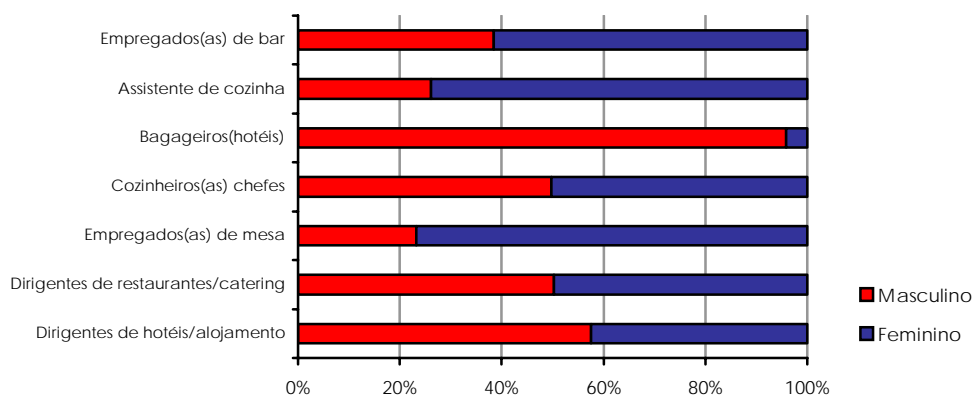
<sup>25</sup> Cunha (2002), pág. 27

<sup>26</sup> Cunha (2002), pág. 34

**Gráfico nº 2 - Emprego no turismo, por sector de actividade e género, no Reino Unido, em 2001 (%)**

Fonte : BHA ( British Hospitality Association), Trends and Statistics, 2002

Ora, independentemente do ramo de actividade, no sector turístico, o género a prevalecer é mesmo o feminino, que detém em todos os sectores mais de 50% do valor total. No entanto, e apesar destes dados, se atentarmos nos respectivos cargos, iremos verificar que o género masculino é o preferido no que se refere aos cargos de chefia, ou cargos em que se exigem um maior esforço físico, já não se verificando a mesma situação para cargos que poderíamos designar de «segunda linha», se não vejamos:

**Gráfico nº 3 - Emprego no turismo, por cargo e género, no Reino Unido, em 2001 (%)**

Fonte : BHA ( British Hospitality Association), Trends and Statistics, 2002

Na imagem gráfica, o que desde logo se destaca é a diferença no que se refere ao cargo de bagageiros, em que o número que corresponde ao género feminino é quase inexistente, o que seria fácil de «adivinhar», uma vez que é um cargo que exige bastante esforço físico.

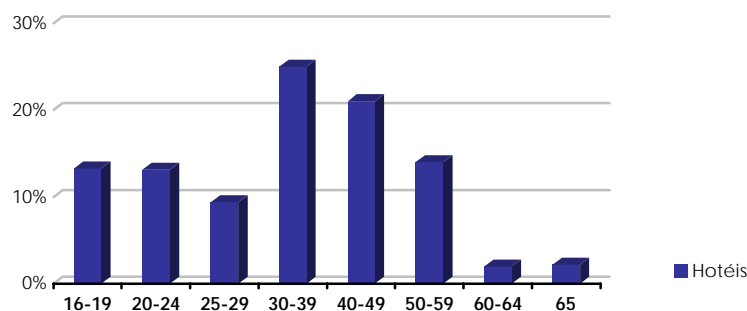
Já no que se refere a empregados(as) de bar ou mesa e assistentes de cozinha, o género feminino prevalece, ao contrário dos dirigentes de hotéis, em que o género masculino é o eleito, algo que também seria fácil antever, já que durante longos anos, e mesmo actualmente, a cozinha «pertenceu» ao género feminino e todos os cargos de chefia ao homem.

Esta situação não tem qualquer outra justificação excepto a de que ainda hoje vivemos numa sociedade complexada, contendo estereótipos e certamente machista, ao que acresce a tradição. No entanto, não devemos deixar de referir que se perspectivam algumas mudanças. Aliás, é curioso notar que na modalidade cozinheiros(as) chefe temos uma divisão bastante equitativa, o que nos mostra dois aspectos: «homens na cozinha» e «mulheres chefe».

Vejamos agora a análise de cada um dos ramos de actividade a partir de uma divisão por grupos de idade:

- **Hotéis**

**Gráfico nº 4 – O emprego nos hotéis, por idades, no Reino Unido, em 2001**



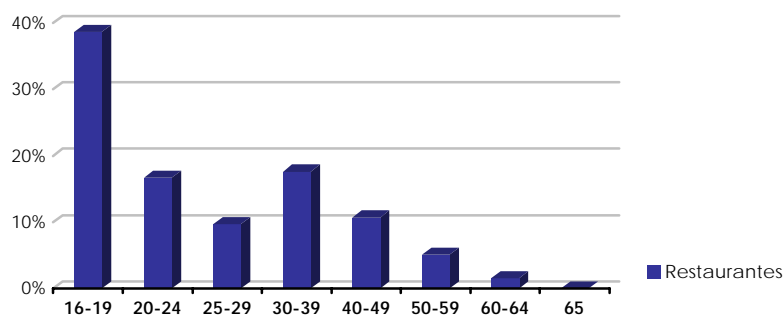
Fonte : BHA ( British Hospitality Association), Trends and Statistics, 2002

No sector hoteleiro, a idade que prevalece é a compreendida entre os 30 e os 39 anos, seguida das idades compreendidas entre os 40 e os 49 anos.

Se analisarmos, atentamente, os dados apresentados, podemos constatar que os grupos de idade menos frequentes, previsivelmente, são os das pessoas com mais de 65 e entre os 60 e 64 anos, pessoas na reforma e pré-reforma, bem como jovens com idades entre os 25 e 29 anos, ou seja, jovens que presumivelmente se encontram a iniciar a sua carreira profissional e que por isso mesmo serão mais inconstantes, pois tenderão a procurar actividades mais atractivas ou mais bem remuneradas e que certamente «usam» o sector hoteleiro como porta de entrada no mercado de trabalho.

- **Restaurantes**

Gráfico n.º 5 – O emprego nos restaurantes, por idades, no Reino Unido, em 2001



Fonte : BHA ( British Hospitality Association), Trends and Statistics, 2002

No sector da restauração, as idades mais frequentes são as que compreendem os 16 a 19 anos, o que, desde logo, nos leva a supor que existe uma grande percentagem de pessoas a trabalhar em «*part-time*» na sua maioria, jovens estudantes. Enquanto no sector da restauração é possível dar resposta à procura elevada com jovens

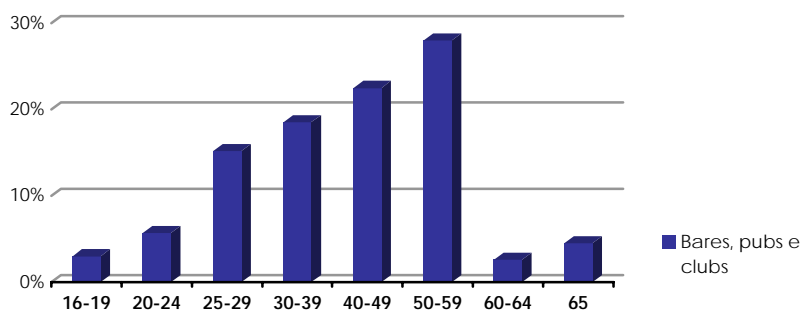


estudantes, pois torna-se insustentável para qualquer empresa turística manter o quadro de pessoal da época alta durante a época baixa, no sector do alojamento já não temos exactamente as mesmas características de serviço e, claro, que estas se reflectem no quadro de pessoal.

Como segunda referência, aparece o grupo de idades compreendidas entre os 30 e 39 anos, grupo que, genericamente, também prevalece no ramo da hotelaria; mas note-se que o grupo de idades entre os 16 e os 19 anos é mesmo o que impera, uma vez que o segundo possui menos de metade das pessoas no ramo que lhe estão adstritas.

- **Bares, pubs e clubs**

Gráfico n.º6 – O emprego nos bares, pubs e clubs, por idades, no Reino Unido, em 2001



Fonte : BHA ( British Hospitality Association), Trends and Statistics, 2002

O grupo de idades predominante é o que compreende indivíduos entre os 50 e os 59 anos, logo seguido do grupo de pessoas entre os 40 e os 49 anos. As idades que imperavam nos ramos da hotelaria e restauração, isto é, o grupo de idades entre os

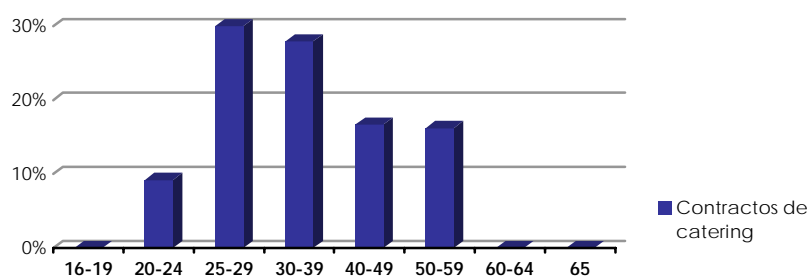
30 e os 39 anos, encontra-se no terceiro posto. Com valores muito pouco significativos aparecem-nos as pessoas que possuem entre os 60 e os 64 anos.

Portanto, no Reino Unido, no ramo dos bares, *pubs* e *clubs*, trabalham essencialmente pessoas entre os 30 e 59 anos, prevalecendo as que se situam entre os 50 e 59, o que poderá significar que por uma questão de gosto pessoal, hábito ou até como forma de manter uma certa jovialidade, justificada por razões culturais, e quem sabe, em regime de *part-time*, as pessoas neste país optam por trabalhar neste ramo de actividade.

Note-se que os jovens entre os 16 e 19 anos aparecem com uma percentagem muito pouco significativa, ao contrário do que se verificou na restauração, o que traduz a preferência dos jovens pelo ramo da restauração ou das entidades para os empregar neste ramo de actividade até porque sendo clubes nocturnos têm referências de pessoal diferentes.

- **Contratos de *catering***

Gráfico n.º7 - Emprego nos contratos de *catering*, por idades, no Reino Unido, em 2001



Fonte : BHA ( British Hospitality Association), Trends and Statistics, 2002

Nesta modalidade, vemos que o grupo etário preferido é o que compreende as idades entre os 25 e 29 (único ramo em que este grupo de idades é o favorito), logo seguido do grupo entre os 30 e 39 anos. De salientar é a inexistência das idades entre os 16 e 19 anos, entre os 60 e 64 anos e mais de 65 anos de idade.

Ora, tendo em conta estes dados e a natureza dos serviços prestados quer no *catering*, quer na restauração, quer nos bares, *pubs* e *clubs*, poderemos afirmar que a preferência dos jovens pela restauração ou do mercado por estes empregados é o que poderemos considerar uma prática habitual.

Portanto, a partir de todos estes dados destacam-se os seguintes aspectos:

- O ramo preferido pelos jovens entre os 16 e os 19 anos, ou antes, o ramo onde estes encontram melhores saídas, é a restauração, logo seguida da hotelaria, o mesmo sucede ao grupo etário entre os 20 e os 24 anos;
- Já o mesmo não ocorre se nos referirmos ao grupo que compreende os 25 e 29 anos de idade, que são os «favoritos» nos contratos de *catering*, sendo menos frequente na restauração e hotelaria;
- As pessoas que possuem entre 30 e 39 anos são os preferidos na hotelaria, os quase preferidos na restauração bem como nos bares e contratos de *catering*, o que justifica o facto de serem estas as idades que surgem mais frequentemente nas quatro modalidades analisadas, ou seja, pessoas com uma idade intermédia;
- O grupo etário entre os 40 e os 49 anos de idade são os «quase preferidos» na hotelaria e nos bares, já não se verificando o mesmo nas pessoas que possuem entre os 50 e 59 anos de idade, que aparecem em maioria nos bares, *pubs* e *clubs*;

- Os grupos etários entre os 60 e 64 anos de idade e com mais de 65 anos são os grupos que aparecem com menos frequência, sendo mesmo inexistentes em alguns ramos, nomeadamente contratos de *catering*, aspecto nada surpreendente.

Assim, podemos concluir que, no sector turístico, em geral, as idades que prevalecem são entre os 30 e 39 anos, logo seguido do grupo de idades entre os 40 e 49 anos, o que indica que predominam no sector pessoas cuja idade impõe necessidades de estabilidade e segurança; certamente que pessoas mais jovens terão tendência a procurar melhores condições até porque, como se sabe, a actividade turística é sazonal, o que implica maior necessidade de trabalhadores na época alta, ainda trabalho por turnos e ao fim de semana, o que para algumas pessoas é sinónimo de incómodos. Ainda importa notar que estas serão certamente pessoas que já há muito tempo trabalham no ramo, pois não é habitualmente nestas idades, embora existam sempre excepções, que se iniciam carreiras profissionais e muito menos em ramos de actividade diferentes.

O grupo de idades menos significativo, como seria de esperar, é o que compreende as idades entre os 60 e os 64 anos, imediatamente seguido do grupo com mais de 65 anos, ou seja, pessoas próximas ou na idade da reforma e que, por isso mesmo, se traduzem em valores tão ínfimos como os verificados.

## D. O emprego no turismo na Alemanha

**A** Alemanha, no turismo, «...é um dos maiores mercados emissores de turistas para Portugal, ocupando a terceira posição no ranking em termos de entradas e o segundo no que toca a dormidas. Em termos regionais, o Algarve domina a distribuição das dormidas de turistas alemães em Portugal.»<sup>27</sup>

Em 2002, possuía uma população de 82,0 milhões de habitantes para um produto interno bruto (PIB) de 1 575,6 biliões de Euros<sup>28</sup>, com uma taxa de desemprego de 10,7%<sup>29</sup>, isto é, possui mais habitantes que o Reino Unido e uma maior taxa de desemprego.

Ainda no que se refere ao turismo na Alemanha, esperava-se que, no final de 2003, este sector gerasse 310.1 biliões de Euros no total da actividade económica<sup>30</sup>.

Os **impactos directos** da indústria incluem:

- ✓ 1 204 230 empregos, representando 3,1% do total;
- ✓ 63,3 biliões de Euros do PIB (produto interno bruto), equivalendo a 2,9% do total<sup>31</sup>.

---

<sup>27</sup> Informar (2004) pág. 30

<sup>28</sup> Taxa de conversão efectuada com base no Jornal de Noticias do dia 28/04/04

<sup>29</sup> Economia Pura, Tendências e mercados, 2003, pág.98

<sup>30</sup> World Travel and Tourism Council, 2003, pág.4

<sup>31</sup> World Travel and Tourism Council, 2003, pág.4

Os **impactos directos e indirectos** são:

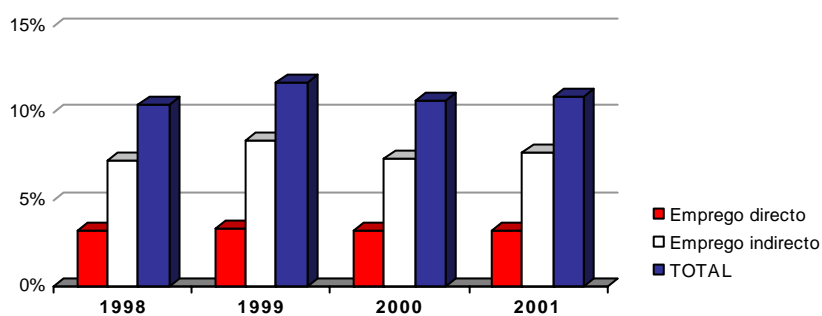
- ✓ 4 158 950 empregos, representando 10,8% do total;
- ✓ 213,7 bilhões de Euros do PIB (produto interno bruto), equivalendo a 9,9% do total<sup>32</sup>.

**Quadro 2.17 – O emprego directo e indirecto do turismo na Alemanha de 1998 a 2001**

(000)	1998	1999	2000	2001
Emprego directo	1 224.10	1 276.23	1 268.54	1 265.79
Emprego indirecto	2 730.37	3 199.61	2 870.52	2 995.85
<b>TOTAL</b>	<b>3 954.47</b>	<b>4 475.84</b>	<b>4 139.06</b>	<b>4 261.64</b>

Fonte: WITC , «The 2003 Travel & Tourism Economic Research»

**Gráfico n.º8 – O emprego directo e indirecto do turismo (%), nas contas nacionais da Alemanha, de 1998 a 2001**



Fonte: WITC , «The 2003 Travel & Tourism Economic Research»

Na Alemanha, o total do emprego situa-se também entre os 10 e os 11%, valores que têm oscilado ligeiramente, ao longo do período em análise, com a percentagem do

<sup>32</sup> World Travel and Tourism Council, 2003, pág.4

emprego directo menor que a do indirecto como acontece, aliás, com todos os países objecto de estudo nesta dissertação e como seria de esperar, dado o conceito de emprego indirecto.

À semelhança do verificado com o Reino Unido, também a Alemanha terá outros sectores de actividade dos quais depende, pois, apesar de significativa, esta percentagem é inferior à de outros Países, nomeadamente à de Portugal. Aliás, algo que é extremamente positivo, pois nenhum País deve depender unicamente de um sector, mesmo que seja o turismo, que é um sector que depende de outros, até porque é um sistema com relações de interdependência, emitindo e recebendo efeitos, por exemplo, económicos.

**Quadro 2.18 - O emprego no turismo, por sector de actividade, na Alemanha, em 1999 e 2002**

Actividade	1999	2002	Variação %
			2002
Trabalhadores na actividade turística	1 226 229	1 290 767	4,99
Trabalhadores nos Hotéis e similares	460 287	473 711	2,83
Trabalhadores nos Restaurantes	648 786	701 661	7,54
Trabalhadores nas Agências e Operadores Turísticos	117 156	115 395	-1,53

Fonte: Statistisches Bundesamt, *Tourismus in Zahlen*, 2003

Portanto, o sector da restauração na actividade turística é, na Alemanha, aquele que ocupa maior número de pessoas, com mais de metade do total de trabalhadores, mais precisamente, 54,36%, no ano de 2002. Ainda no mesmo período, a hotelaria ocupava 36,70% das pessoas, restando uma pequena percentagem para as agências e operadores turísticos, 8,94%.

Gostaríamos de salientar o crescimento verificado entre os anos de 1999 e 2002, em todos os ramos de actividade, exceptuando as agências e operadores turísticos, onde se verificou um ligeiro decréscimo.

Assim, apesar da crise generalizada que caracteriza toda a Europa, a Alemanha, em 2002, viu o emprego na actividade turística crescer.

Observemos o emprego no turismo por sector e género, analisando os quadros que se seguem:

**Quadro 2.19 – O emprego no turismo, por sector de actividade e género, na Alemanha em 1999 e 2002**

	1999		2002	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Hotéis e similares	371 267	89 020	362 389	111 322
Restauração	291 175	357 611	281 998	419 663
Agências e Operadores Turísticos	101 012	16 144	100 555	14 840

Fonte: Statistisches Bundesamt, *Tourismus in Zahlen*, 2003

**Quadro 2.20 – Taxa de participação feminina (%), por sector de actividade, na Alemanha em 1999 e 2002**

	1999	2002
Hotéis e similares	80,66	76,50
Restauração	44,88	40,19
Agências e Operadores Turísticos	86,22	87,14

Fonte: Statistisches Bundesamt, *Tourismus in Zahlen*, 2003

Ora, na Alemanha o género masculino é preterido ao feminino, exceptuando o sector da restauração, onde a participação feminina é menor que a masculina. Na verdade, o sector onde a participação feminina está mais patente é, também, aquele em que é possível assistir a um crescimento do género feminino sobre o masculino, entre os anos de 1999 e 2002, pois nos restantes sectores ela decresceu.



Portanto, à semelhança do que foi apurado no Reino Unido, podemos confirmar que o género feminino é o eleito no sector, apesar das dificuldades que algumas mulheres encontrarão ao procurar conciliar as responsabilidades familiares com as responsabilidades profissionais, embora, em termos gerais, possamos considerar que se verifica um atenuar desta tendência pois, nos anos em observação, nos ramos da hotelaria e restauração, o género masculino sofre uma variação positiva, ao contrário do género feminino, cuja variação, embora ténue, é negativa.

Na verdade, se pensarmos que a remuneração do género feminino é, geralmente, inferior à do género masculino, torna-se compreensível que sejam as mulheres a reduzir o seu horário de trabalho com o objectivo de se ocuparem das necessidades familiares. Note-se que do lado das entidades empregadoras, em alguns casos e dependendo das políticas das empresas, este pode ser considerado um aspecto negativo, o que já levou algumas instituições a procurar solucionar este problema através de horários flexíveis, do tele-trabalho, de serviços de puericultura ou mesmo a contratação de animadores para crianças em idade escolar.

## E. O emprego no turismo em Espanha

**A** Espanha, em 2002, possuía uma população de 39,9 milhões de habitantes para um produto interno bruto (PIB) de 470,23 biliões de Euros<sup>33</sup>, com uma taxa de desemprego de 11,40%<sup>34</sup>; tem sido, nos últimos anos, o principal parceiro comercial de Portugal, com taxas de crescimento do comércio bilateral superiores às do comércio internacional Português. «Ocupa um lugar de relevo no contexto da actividade turística mundial, sendo igualmente o primeiro emissor de visitantes e também de turistas para o nosso País, com, respectivamente, 75% e 48% total de entradas em 2001 (...) os destinos mais procurados pelos Espanhóis são a região de Lisboa e o Algarve.»<sup>35</sup>

No final de 2003, esperava-se que o turismo em Espanha gerasse 157, 5 biliões de Euros no total da actividade económica<sup>36</sup>.

Para o mesmo período, os **impactos directos** da indústria turística compreendem:

- ✓ 1 279 260 empregos, representando 7,8% do total;
- ✓ 51,2 biliões de Euros do PIB (produto interno bruto), equivalendo a 7,1% do total.<sup>37</sup>

---

<sup>33</sup> Taxa de conversão efectuada com base no Jornal de Noticias do dia 28/04/04

<sup>34</sup> Economia Pura, Tendências e mercados (2003), pág. 97

<sup>35</sup> Informar (2004), pág. 31

<sup>36</sup> World Travel and Tourism Council (2003), pág. 4

<sup>37</sup> World Travel and Tourism Council (2003), pág. 4

Por sua vez, os impactos directos e indirectos encerram:

- ✓ 3 261 240 empregos, representando 19,9% do total;
- ✓ 133,1 biliões de Euros do PIB (produto interno bruto), equivalendo a 18,3% do total.<sup>38</sup>

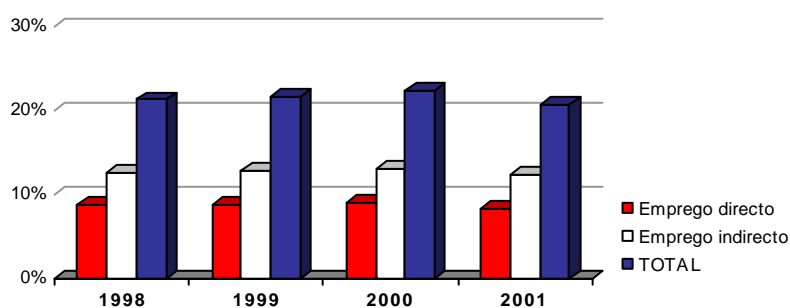
Esquemáticamente, temos:

**Quadro 2.21 - O emprego directo e indirecto do turismo na Espanha de 1998 a 2001**

(000)	1998	1999	2000	2001
Emprego directo	1 207.06	1 295.69	1 405.87	1 333.12
Emprego indirecto	1 733.39	1 864.48	2 025.13	1 970.36
<b>TOTAL</b>	<b>2 940.45</b>	<b>3 160.17</b>	<b>3 431.00</b>	<b>3 303.48</b>

Fonte: WITC , «The 2003 Travel & Tourism Economic Research»

**Gráfico n.º 2.9 - O emprego directo e indirecto do turismo nas contas nacionais da Espanha de 1998 a 2001 (em %)**



Fonte: WITC , «The 2003 Travel & Tourism Economic Research»

<sup>38</sup> World Travel and Tourism Council (2003), pág. 4

Os valores percentuais do emprego, directo e indirecto, no turismo em Espanha, no seu total, são valores consideravelmente significativos, situando-se entre os 20 e os 22%, o que faz do turismo um dos principais sectores empregadores do país<sup>39</sup>. Na verdade, as actividades do sector turístico estão a substituir «...con êxito en algunas zonas españolas a la industria siderometalúrgica tradicional, a la minera y a la industria en general.»<sup>40</sup> Não podemos esquecer que a Espanha foi, em 2001, o segundo destino mais procurado bem como o segundo destino com maiores receitas turísticas, o que significa que estes seriam valores previstos.

O turismo é um ramo de actividade que possui alguma expressão no sector dos serviços, contribuindo com 17,3% para o total do emprego no sector<sup>41</sup>; e se tivermos em conta que os transportes estão classificados como um serviço caracteristicamente turístico, na Conta Satélite de Turismo definida pela Organização Mundial de Turismo, poderemos concluir que o seu contributo para o sector em causa é ainda mais indicativo da sua importância na economia deste País, uma vez que representaria quase 30% do emprego total nos serviços<sup>42</sup>.

Atentemos, então, detalhadamente, nos quadros referentes ao emprego da actividade turística em Espanha:

**Quadro 2.20 - O emprego na actividade turística, por subsector, em Espanha, nos anos de 2001 e 2003**

Actividade	2001	2003	Variação %	
			2000/01	2002/03
Trabalhadores na actividade turística	1 522 196	1 622 401	4,1	3,2
Trabalhadores nos Hotéis e similares	222 187	234 419	7,7	1,8
Trabalhadores nos Restaurantes	744 226	796 572	3,9	2,9
Trabalhadores nas Agências e Operadores Turísticos	44 979	47 719	7,7	3,8

Fonte: [www.iet.tourspain.es](http://www.iet.tourspain.es) em 01/03/04

<sup>39</sup> Instituto de Estudios Turísticos (2001), pág.73

<sup>40</sup> Editur (2003), pág. 16

<sup>41</sup> [www.ine.es](http://www.ine.es) em 19/04/04

<sup>42</sup> [www.ine.es](http://www.ine.es) em 19/04/04

De entre as actividades que compõem o turismo, a de alojamento, mais especificamente a dos hotéis e similares, é muitas vezes aquela a que se atribui maior relevância, quer devido à sua ampla oferta quer porque «...constituye una fuente de empleo para muchas personas,...»<sup>43</sup>. Contudo, podemos aferir, observando o quadro, que o sector dos restaurantes é o que ocupa maior número de pessoas, por larga margem, numa proporção de 74% no total dos sectores apresentados, remanescendo para os hotéis, agências e operadores percentagens próximas dos 22% e 4%, respectivamente.

Notemos o crescimento do número de trabalhadores, em todos os sectores de actividade, sobretudo, no que respeita a 2003, nas agências e operadores turísticos e com uma menor incidência no ramo do alojamento.

Ora, com base no Instituto Nacional de Estatística Espanhol, se procedermos à divisão do emprego remunerado e não remunerado nos ramos de hotéis e similares, restaurantes e agências e operadores teremos os seguintes dados:

**Quadro 2.21 – O emprego no turismo, remunerado e não remunerado, em Espanha, em 2000 e 2001**

	2000		2001	
	Remunerado	Não Remunerado	Remunerado	Não Remunerado
Hotéis e similares	237 694	11 896	251 238	13 575
Restaurantes	542 171	254 436	556 079	252 774
Agências e Operadores Turísticos	38 128	3 269	40 960	3 860

Fonte: [www.ine.es](http://www.ine.es) em 29/04/04

Destacamos, desde já, a elevada percentagem de emprego remunerado, em todos os ramos representados, quer no ano de 2000 quer no ano de 2001: nos hotéis e similares, a proporção é de 95%, logo seguida da das agências com 92% e, por último, a dos restaurantes, modalidade onde esta percentagem é inferior, rondando os 68%. Esta taxa de assalariados, no sector da restauração, poderá significar que, ao

<sup>43</sup> Instituto de Estudios Turísticos (2001), pág.9

contrário do que verificaremos no nosso País, não estaremos perante empresas de natureza familiar ou, por outro lado, se os seus membros são familiares não deixam, por isso, de ser remunerados financeiramente pelo desempenho. Estes valores, dentro do ramo da restauração, são mais eloquentes na modalidade de *catering* (59332 por oposição a 5790)<sup>44</sup>, e menos significativos no que concerne os estabelecimentos de bebidas, onde os trabalhadores pagos são quase na mesma proporção que os não pagos (186 985 contra 189 034)<sup>45</sup>.

A expressão significativa no sector de alojamento e nas agências de viagens não surpreende, pela própria natureza e qualidade exigida em cada um dos serviços, que é, por princípio, mais formal e consequentemente mais exigente relativamente às habilitações académicas ou formação requeridas e, certamente, outros conhecimentos exigidos, o que determinará, inevitavelmente, retribuições financeiras.

Tendo em conta todo o conjunto, é possível apurar a proporção, ainda considerável, no total dos ramos de actividade representados, de activos não assalariados, mais precisamente 24%, remanescendo, no entanto, 76% para trabalhadores remunerados, o que poderá ser sinónimo de melhor prestação de serviço, presumindo-se uma maior qualificação.

Efectuemos a divisão por género em cada um dos principais subsectores:

**Quadro 2.22 - O emprego no turismo, por género, em Espanha, em 2000 e 2001**

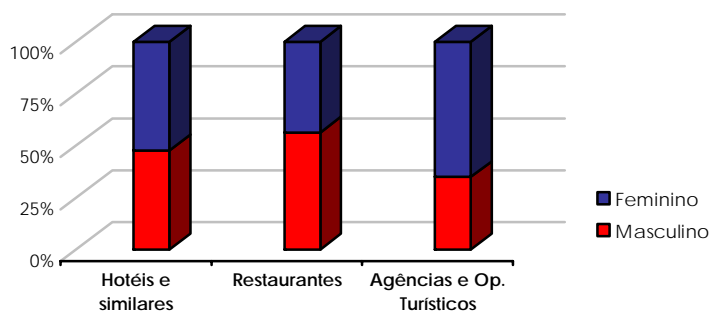
	2000		2001	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Hotéis e similares	129 870	119 659	138 401	126 412
Restaurantes	333 943	462 663	353 388	455 465
Agências e Operadores Turísticos	26 470	14 927	29 195	15 625

Fonte: [www.ine.es](http://www.ine.es) em 29/04/04

<sup>44</sup> [www.ine.es](http://www.ine.es) em 29/04/04

<sup>45</sup> [www.ine.es](http://www.ine.es) em 29/04/04

Gráfico nº 2.10 - Emprego no turismo, por sector de actividade e género, em Espanha, em 2001 (%)



Fonte: [www.ine.es](http://www.ine.es) em 29/04/04

Por principais sectores de actividade, o único onde prevalece o género masculino, em Espanha, é o da restauração (com 57%, tendo como referência o ano de 2001), opostamente ao já concluído no Reino Unido, onde em todos os sectores prevalece o género feminino, mas à semelhança do verificado na Alemanha. Porém, se procedermos à sua sub-divisão, poderemos apurar que na modalidade de *catering* prepondera o género feminino (43 283 contra 21 841)<sup>46</sup>, aliás, a modalidade onde é mais patente a sua superioridade.

Note-se que o ramo de actividade onde o género feminino supera visivelmente o masculino é o das agências e operadores turísticos, com uma taxa de 65%, sendo este valor, no ramo da hotelaria e similares, bastante inferior, aproximando-nos de uma distribuição equitativa entre os dois géneros, mais precisamente 52%.

Para o total dos ramos representados, o género feminino supera fortemente o masculino, com 59%, o que mais uma vez confirma a opção pelo género feminino na actividade turística, onde a imagem, a apresentação e o cuidado são determinantes para o que se considera um serviço de qualidade.

<sup>46</sup> [www.ine.es](http://www.ine.es) em 29/04/04

Mas observemos de uma forma mais detalhada os dados alusivos à actividade hoteleira, subdivididos por género e habilitações académicas:

**Quadro 2.23 - O emprego na actividade hoteleira, por género e nível académico, em Espanha, em 2003\***

(000)	Total	Sem Formação	Ensino Primário	Ensino Secundário	Educação Superior	Doutorados
Ambos os géneros	1 192, 6	5,3	310, 1	725, 4	151, 3	0, 5
Feminino	623, 7	5,1	156, 8	381, 3	80, 5	0, 5
Masculino	569, 0	0,2	153, 4	344, 1	70, 8	-

Fonte: www.ine.es em 16/04/04

\* Resultados obtidos com base no 4º trimestre de 2003

Ora, de acordo com o Instituto de Estudos Turísticos, e partindo das características da actividade de alojamento, em Espanha, podemos considerar a existência de três tipos de emprego: *empleo fijo*, *empleo estacional* e *empleo flexible*, isto porque, devido às características peculiares da actividade turística, os hoteleiros Espanhóis recorrem bastante a contratações de carácter temporal.

Com base num inquérito realizado pelo mesmo Instituto, os motivos apresentados para que tal suceda são: com 39% de respostas, o facto de ser uma actividade temporal, incerteza na evolução futura da empresa e da actividade e, ainda, menor custo, com 24,4% e 18,3% de respostas, respectivamente. Dos hotéis inquiridos (num total de 88), somente 2,4% não recorrem a contratos de carácter temporal.

O turismo é uma actividade caracteristicamente sazonal e, como tal, torna-se insustentável para algumas empresas manter o quadro de pessoal da época alta na época baixa, o que exige a identificação de «...alternativas laborales para tales trabajadores durante la estación baja.»<sup>47</sup>, algo que é notoriamente uma preocupação Espanhola e que deveria ser também de todos os Países pois «Hay muchos trabajadores que (...) trabajan 5 o 6 meses en hostelería y luego se dedican a outra

<sup>47</sup> Reflexiones sobre el turismo y el empleo en España, Congreso Internacional sobre Turismo y Mediterráneo, Universidad de Almería, Febrero de 2000, pág.12



actividad completamente distinta. En estas circunstancias encuentras un personal a veces no muy centrado en la importancia de sus tareas y en los riesgos que esta conlleva.»<sup>48</sup>

Como é possível constatar, na modalidade de alojamento o género masculino é preterido ao feminino, o que é possível aferir em qualquer tipo de habilitações académicas, sejam elas superiores ou inferiores.

Destacamos a existência de recursos humanos sem qualquer tipo de formação, apesar da percentagem mínima no género masculino bem como o facto de a formação de nível secundário ser por larga margem a predominante.

Ainda importa salientar que o ensino primário prevalece sobre o ensino superior, que apresenta metade da taxa do primeiro; é naquele que o género feminino e masculino mais se aproximam; constata-se, também, a existência de recursos humanos femininos doutorados, embora em valores exíguos.

Este tipo de elementos são, de certa forma, caracterizadores da natureza da actividade hoteleira, pois as tarefas que se desenvolvem, nomeadamente recepção, reservas, limpeza, restauração, entre outras, não exigirão formação de nível superior, a qual se restringirá aos cargos de chefia ou dirigentes, o que determina este enquadramento. Contudo, poderíamos considerar este aspecto como algo de menos positivo tendo em conta que são as pessoas da linha da frente as que entram em contacto directo com o cliente, transmitindo-lhe assim uma imagem, e que como tal deveriam ser cuidadosamente seleccionadas e formadas, operando continuamente com alto nível de interesse e atenção pelas suas necessidades e expectativas. Na verdade, perante a impressão predominante entre alguns gerentes de que qualquer pessoa é capaz de manter contactos com os clientes, é comum

---

<sup>48</sup> Hosteltur (2001), pág.17

colocar pessoas com salário mínimo e qualificações mínimas nestas posições onde os incidentes críticos são mais frequentes.

Para finalizar esta análise, notemos o quadro síntese apresentado (quadro 2.24) com o propósito de expor a taxa do total de emprego assalariado, a taxa de emprego feminino e, naturalmente, a taxa de emprego feminino assalariado, em alguns dos sectores da actividade turística, em Espanha, para os anos de 2000 e 2001:

**Quadro 2.24 - Síntese do emprego na actividade hoteleira, por sector de actividade, em Espanha nos anos 2000 e 2001 (%)**

	2000			2001		
	Emprego assalariado	Participação feminina	Emprego feminino assalariado	Emprego assalariado	Participação feminina	Emprego feminino assalariado
Hotéis	96,2	51,4	51,2	96,1	51,5	51,5
Parques de Campismo	90,1	55,2	54,9	88,5	56,6	56,8
Restaurantes	83,9	42,8	44,4	84,2	43,5	45,3
Estab. de Bebidas	49,7	37,6	41,8	49,7	39,9	46,8
<i>Catering</i>	90,5	63,2	65,1	91,1	66,5	68,3
<i>Ag. Op. Turísticos</i>	92,1	63,9	65,4	91,4	65,1	66,7

Fonte: [www.ine.es](http://www.ine.es) em 29/04/04

Genericamente, a taxa de assalariados é bastante expressiva, com valores médios a rondar os 83%, e com sectores muito próximos da totalidade, nomeadamente o dos hotéis, que ultrapassa o valor dos 95%, por oposição aos estabelecimentos de bebidas, onde só metade dos seus trabalhadores são remunerados financeiramente, o que se confirma nos dois anos em análise.

Notemos que o tipo de serviço que é exigido ou que se presta, em cada um destes sectores, é completamente distinto, o que implicará, por exemplo, um menor número de pessoas nos estabelecimentos de bebidas, o que poderá determinar

empresas de tipo familiar onde os seus membros não são pagos, ou trabalho em *part-time*, onde a maior procura se verificará certamente num horário pós-laboral.

A proporção de mulheres que trabalham no sector turístico Espanhol não é tão significativa como no Reino Unido ou no nosso País, como teremos possibilidade de confirmar. Dessa percentagem de mulheres, só uma pequena fracção é remunerada; dizemos pequena pois, em termos médios, este valor é de 55,9%.

# CAPÍTULO III

---

## O Turismo em Portugal

### 3. O Turismo em Portugal

**S**eria certamente impossível proceder ao estudo a que nos propomos sem focar o nosso país de origem, Portugal. Assim, introduzimos este capítulo com uma caracterização geral do turismo em Portugal, que servirá de enquadramento, pois pareceu-nos pouco lógico, falar do emprego no sector sem fazer referência à sua realidade global.

Posteriormente, trataremos o emprego no turismo por sector de actividade, sub-capítulo realizado com base nos critérios definidos na Conta Satélite do Turismo, pela Organização Mundial de Turismo, ao que se seguem os indicadores de actividade, terminando com o que considerámos uma espécie de síntese do emprego no turismo, dividida por regiões.

#### A) Caracterização geral

Tal como efectuado na análise de cada um dos outros casos de estudo, também para Portugal procuraremos identificar elementos para melhor podermos compreender os dados estatísticos que nos vão aparecendo. Assim, o nosso País, em 2002, possuía uma população de 10 milhões de habitantes para um produto interno bruto (PIB) de 88,3 biliões de Euros<sup>49</sup>, com uma taxa de desemprego de 5,10%<sup>50</sup>, numa área total de 96 631Km<sup>2</sup>.

---

<sup>49</sup> Taxa de conversão efectuada com base no Jornal de Noticias do dia 28/04/04

<sup>50</sup> Economia Pura (2003), pág. 110

No que concerne ao sector do turismo, podemos mencionar que, no ano de 2001, a procura turística desenvolveu-se, essencialmente, em torno de três motivos, quer ao nível interno (no que se refere a Portugal) quer ao nível externo (ou internacional).

Assim, em Portugal, prevaleceu o motivo «Lazer, Recreio e Férias», logo seguido de «Visita a Familiares e Amigos», sendo o menos significativo destes três o motivo profissional «Negócios/Profissionais»<sup>51</sup>.

Estes são dados que nos parecem perfeitamente esclarecedores da realidade que se vive em Portugal, até porque, por exemplo, o produto turístico «congressos, convenções e seminários», ou mesmo «homens de negócios», são produtos turísticos com uma expressão muito pouco significativa no nosso país, ao contrário do que sucede com outros destinos turísticos, embora se procure já inverter esta situação através do investimento em infraestruturas. É que o motivo profissional ajuda a atenuar um dos grandes problemas de que o turismo «sofre», a sazonalidade, para além de as receitas serem muito superiores se comparadas, por exemplo, com as geradas pelo motivo «Visita a Familiares e Amigos».

É certo que o motivo «Visita a Familiares e Amigos» é já, em Portugal, um mercado com grande importância, até porque, por exemplo, contribui para o crescimento e desenvolvimento do turismo interno; no entanto, há que lembrar que, em termos de receitas, não é certamente o mais vantajoso, pois é um tipo de turismo em que não se efectuam despesas com alojamento, o que, conseqüentemente, se traduz num impacto económico menos vantajoso.

Aliás, é curioso notar que na Região dos Açores o motivo «Lazer, Recreio e Férias» e o motivo «Visita a Familiares e Amigos» estão distribuídos equitativamente, acontecendo praticamente o mesmo na Região de Lisboa e Vale do Tejo. Também surpreendente, ou talvez não, é o facto de na Região do Norte e Centro o motivo

---

<sup>51</sup> INE (2002), Pág.17

«Visita a Familiares e Amigos» se superiorizar ao motivo «Lazer, Recreio e Férias». Na verdade, somente na Região do Algarve, e mais acentuadamente na Região da Madeira, é que este é um motivo com pouca expressão.

Estes dados terão uma explicação muito simples, que se encontra nos extensos movimentos migratórios a que assistimos num passado recente e que agora se reflectem na necessidade de cada um de nós voltar às origens, à procura de locais calmos, onde o *stress* do dia-a-dia não nos acompanha, elementos que determinam a procura turística, como é possível apurar. Os próprios fins-de-semana, sobretudo os «prolongados», são uma oportunidade a não perder para que tal aconteça, pelo que têm sido aproveitados, um pouco por toda a parte.

A procura turística por parte dos residentes Portugueses, se escalonada pelo critério das habilitações académicas, diz-nos que:

**Quadro 3.1- A Procura turística dos Portugueses, por habilitações académicas, em 2001**

Habilitações académicas	Turistas (%)
Não sabem ler nem escrever	4,7
Sabem ler e escrever	4,3
Ensino Básico	46,6
Ensino Secundário	25,0
Formação Superior	19,4

Fonte: «Turismo em números», INE, Lisboa, 2002

Ora, em princípio, sabemos que nos nossos dias se acede com mais facilidade ao ensino superior, o que não se verificaria antigamente, o que nos leva a concluir que algumas das pessoas possuidoras de habilitações literárias somente ao nível do ensino básico, ou mesmo secundário, são pessoas com alguma idade (facto que poderemos posteriormente confirmar), o que naturalmente nos conduz a duas ideias: possuem maior disponibilidade quer no que se refere ao factor tempo quer

no que se refere ao factor monetário (o rendimento familiar, em princípio, será distribuído por duas pessoas, o casal, que nesta fase não possui quaisquer dependentes), o que significa ainda uma maior estabilidade e, conseqüentemente, uma maior predisposição para viajar.

A justificação para a pequena percentagem de pessoas a viajar que «não sabem ler nem escrever», ou mesmo a pequena percentagem das que «sabem ler e escrever», pode ficar a dever-se à sua insegurança natural, causada pela pouca informação que possuem, quer geral quer específica, pois as pessoas com poucas habilitações académicas certamente que se sentirão muito reticentes no que se refere a viagens, isto para além do menor poder económico que (se supõe) terão.

Segundo o escalão etário, temos:

**Quadro 3.2- A Procura turística dos Portugueses, por escalão etário, em 2001**

Escalão Etário	Turistas Portugueses em Portugal (%)	Turistas Portuguêses fora de Portugal (%)
15-24	25	20
25-44	43	48
45-64	22	21
+64	10	11

Fonte: «Turismo em números», INE, Lisboa, 2002

Tendo como ponto de partida os próprios determinantes da procura turística, seria fácil adivinhar que a faixa etária que mais viaja, quer em Portugal, quer para o exterior, é a que compreende os 25 e 44 anos de idade, o que se fica a dever, entre outros aspectos, ao determinante estrutural da demografia, até porque mais importante do que o crescimento da população são as alterações na estrutura demográfica que se têm vindo a verificar, nomeadamente a baixa taxa de nupcialidade e o avanço da idade do casamento, para o que contribui, nos últimos



anos, uma cada vez maior taxa de emprego das mulheres. Teremos também os factores conjunturais económicos, que são um elemento determinante, pois, e utilizando a linguagem popular, podemos afirmar que quem não tem dinheiro não pode viajar; assim encontraremos explicação para o facto de a faixa etária entre os 15 e os 24 anos ter uma representação diminuta entre os que viajam, até porque não possuirão independência económica ou mesmo emprego, pelo menos em alguns casos. Aliás, se atentarmos nos dados relativos ao emprego, para o ano de 2001, podemos constatar que, na faixa etária entre os 15 e 24 anos, o valor é de 43.5, isto é, praticamente metade dos jovens com idades compreendidas entre os 15 e 24 anos trabalham, na faixa entre os 25 e 54 este valor é de 82.4 e entre os 55 e 64 é de 50.3 (dados obtidos a partir da relação emprego/rácio da população)<sup>52</sup>.

Para além das idades, também se torna indispensável observar de que forma os Portugueses organizam as suas viagens, quer quando o seu destino é o seu próprio País, quer nas suas deslocações ao estrangeiro:

**Quadro 3.3 – Viagens dos Portugueses, por tipo de organização da viagem, em 2001**

	Turistas Internos %	Turista Português fora de Portugal %
Recorrem a agentes ou operadores com tudo incluído	1,3	23,3
Recorrem a agentes ou operadores com pacote parcial	2,1	17,0
Directamente (contacto com produtores)	43,3	36,9
Sem marcação	53,3	22,8

Fonte: «Turismo em números», INE, Lisboa, 2002

Parece-nos perfeitamente natural que os turistas internos não sintam qualquer necessidade de recorrerem a agentes ou operadores, já que o seu destino turístico será o próprio país.

<sup>52</sup> OECD (2002), pág.308

Para isso, citemos a elevada percentagem de Portugueses que viajam sem marcação ou contactando directamente com os produtores (96,6%); é claro que para este valor contribui certamente o mercado «visita a familiares e amigos», importante mercado, que não exige qualquer preocupação, pois a família e os amigos serão os «guias, se necessário», para além de encontrarmos neste mercado as pessoas que visitam a sua «terra natal», o que significa que a deslocação será efectuada para um local conhecido.

Aliás, mesmo não sendo um local frequentado pessoalmente, todos conhecemos o nosso País a partir, por exemplo, dos meios de comunicação, que crescentemente são um veículo de transmissão de informação; algo fundamental é a questão cultural, nomeadamente a ausência da «barreira» da língua que, em determinados casos, se torna primordial na escolha de um destino turístico.

Outra explicação pode ter origem em questões sócio-culturais, pois nós, Portugueses, em termos gerais, não temos por hábito planear antecipadamente as férias, pelo que só chegando ao destino é que consideraremos o alojamento<sup>53</sup>, as refeições, a animação, entre outros.

O que poderá confirmar a ideia é o facto de os turistas nacionais, mesmo na sua deslocação ao estrangeiro, recorrerem a agentes e operadores, numa percentagem de 23,3% (com tudo incluído) ou 17% (pacote parcial), valores estes que encaramos como efectivamente pouco significativos. Temos 36,9% de turistas que o fazem directamente, enquanto que 22,8% o fazem sem qualquer marcação prévia, o que nos mostra que estamos perante o que consideramos um número bastante expressivo, tendo em conta que mesmo na deslocação para um País que não o seu muitos o fazem sem qualquer marcação.

---

<sup>53</sup> As antecedências com que foram feitas as reservas de alojamento dos portugueses que se deslocaram para fora da residência habitual, em 2002, com base nos dados divulgados pela Direcção Geral de Turismo, foram de 22% sem qualquer marcação (valor que em 2001 foi de 27%), menos de 2 meses 47%, entre 2 e 6 meses 24%, entre 6 meses e 1 ano 5% e um ano 2%.

Observando o quadro que se segue, atentemos nas diferenças existentes nos meios de transporte utilizados nas viagens efectuadas ao estrangeiro e dentro do nosso País:

**Quadro 3.4 – Viagens dos Portugueses, por meio de transporte utilizado, em Portugal e para o Estrangeiro, no ano de 2001**

	Aéreo(%)	Marítimo(%)	Terrestre(%)
Portugal	3,4	1,4	95,2
Estrangeiro	54,4	0,7	44,9

Fonte: «Turismo em números», INE, Lisboa, 2002

A consideração que nos parece pertinente realizar, pois é aquela que de certa forma surpreende, é a de nas viagens ao Estrangeiro os Portugueses utilizarem praticamente na mesma percentagem o transporte aéreo e o terrestre, para o que contribui o destino turístico Espanha, restando ao transporte marítimo uma utilização praticamente inexistente, o que nos conduziria a um outro raciocínio no que se refere à pouca apetência por parte dos Portugueses pelos cruzeiros marítimos ou mesmo o grau diminuto da oferta e até o gasto fixo elevado que representa efectuar uma reserva deste tipo.

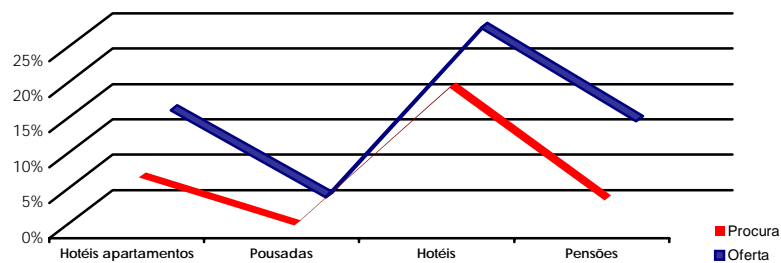
Ao analisar as taxas de ocupação, segundo a categoria dos estabelecimentos hoteleiros, relativas ao turismo interno e internacional, temos:

**Quadro 3.5 – Taxas de ocupação segundo o tipo dos estabelecimentos hoteleiros, no ano de 2001, em Portugal**

Categoria de estabelecimentos	Taxa de ocupação %
Hotéis - apartamentos	52,8
Pousadas	47,2
Hotéis	43,7
Pensões	22,2

Fonte: «Turismo em números», INE, Lisboa, 2002

Gráfico nº 3.1 A oferta e a procura dos estabelecimentos hoteleiros, no ano de 2001, em Portugal



Fonte: «Turismo em números», INE, Lisboa, 2002

Esta situação traduz a preferência pelo alojamento que, em princípio, prestará um serviço de maior qualidade, o que significa que, em Portugal, existe uma preocupação na escolha da modalidade de alojamento certamente na expectativa de uma boa prestação de serviço, apesar de, à partida, estas serem modalidades de alojamento mais caras, o que significa que o princípio da qualidade/preço é uma matéria que devemos ter em atenção.

Relativamente à actividade turística, e de acordo com o Instituto Nacional de Estatística<sup>54</sup>, no período de 1996 a 2000 verificou-se uma evolução favorável no volume de negócios e, simultaneamente, uma diminuição no pessoal ao serviço das empresas classificadas nos ramos da actividade turística e directamente relacionadas com esta, nomeadamente estabelecimentos hoteleiros e similares, estabelecimentos de restauração, bebidas e agências de viagens e turismo.

Se nos referirmos à balança turística em Portugal, no ano de 2001, registou-se um saldo positivo de 3 768,6 milhões de euros, o que significa um acréscimo de 14,3% relativamente ao ano de 2000.

<sup>54</sup> INE (2001) pág.20

Analisemos, então, as receitas e despesas turísticas, em Portugal, por Países de Origem e Destino, distribuídas em valores percentuais e representadas nos Quadros 3.6 e 3.7:

**Quadro 3.6 – Receitas turísticas por Países de Origem, em Portugal, 2001**

Países de Origem	Valores percentuais
Reino Unido	19,6
França	18,5
Espanha	16,4
Alemanha	9,3
Bélgica/Luxemburgo	6,9
Estados Unidos da América	5,4
Outros	23,9

Fonte : INE, «Turismo em números», 2002, pág.30

**Quadro 3.7 – Despesas turísticas por Países de Destino, em Portugal, 2001**

Países de Origem	Valores percentuais
Espanha	34,4
França	12,0
Estados Unidos da América	8,4
Reino Unido	8,0
Alemanha	6,9
Bélgica/Luxemburgo	4,3
Outros	26,0

Fonte : INE, «Turismo em números», 2002

Os Países que mais contribuem para o saldo positivo da nossa balança turística são o Reino Unido, a França e a Espanha, embora a percentagem mais significativa pertença ao conjunto agregado de outros Países. Previsivelmente, o País onde os Portugueses gastam mais dinheiro é em Espanha, aliás numa percentagem bastante significativa, o que se justifica pela nossa proximidade física e mesmo pela procura crescente de destinos que esta tem apresentado a preços bastante competitivos, semelhantes aos existentes em Portugal e em alguns casos mais económicos. Por sua

vez, a França é o segundo destino a «consumir» mais dinheiro em Portugal, da mesma forma que é o segundo destino onde os Portugueses mais gastam o seu dinheiro; esta é uma situação igualmente previsível, devido aos emigrantes Portugueses em França e que de certa forma acabam por estimular o interesse dos Franceses pela nossa cultura «...porque com eles ou para eles trabalha uma Maria e/ou António»<sup>55</sup>, bem como a nossa curiosidade relativamente à deles, algo afinal de que tanto um e outro ouvem falar. Aliás, isto é algo de extremamente positivo para que se possa pôr fim a algumas ideias erradas ou estereótipos, pois, por exemplo, há Franceses que «Ficam admirados com a existência de televisão e telefones nas aldeias e, de uma maneira geral, com o desenvolvimento...»<sup>56</sup> no nosso País. Esta é uma situação que nos mostra a imagem errada que ainda perdura do nosso Portugal, imagem esta que convém dissipar através da prestação de serviços com parâmetros de qualidade, semelhantes aos dos destinos turísticos mais procurados, o que não será difícil se mudarmos a nossa cultura e, ao falar de cultura, falamos do modo de pensar e actuar pois, por exemplo, a nossa cultura influencia a importância que damos à formação de recursos humanos e, mais útil do que a importância que lhe damos, é o que fazemos para lhe dar importância, isto é, «....mesmo se a preocupação existe, não está adequadamente enfatizada com medidas práticas....»<sup>57</sup>. É que crescentemente nos apercebemos que ninguém duvida que a formação dos recursos humanos é importante, contudo nada se faz que o comprove, talvez pela própria intangibilidade que caracteriza a formação, isto é, trata-se de um investimento que não se visualiza, ou não se sente, e um investimento que aparentemente não tem qualquer resultado real, ao contrário, por exemplo, de um investimento efectuado no mobiliário de um quarto de hotel, algo visível e que é possível constatar. Esta perspectiva contribui para que, aos olhos de alguns dos nossos empresários, ou entidades, a formação seja entendida como um custo e não como um investimento, tendência que se torna urgente modificar pois «As pessoas e o modo de as gerir...são as mais importantes fontes de sucesso das

---

<sup>55</sup> Instituto Superior das Novas Profissões (1999), pág. 134

<sup>56</sup> Instituto Superior das Novas Profissões (1999), pág. 135

<sup>57</sup> Fernandes (2000), pág. 52

organizações. As pessoas substituíram outras fontes de sucesso do passado.»<sup>58</sup>  
«Com efeito, se as pessoas podem ser uma importante fonte de vantagem competitiva em qualquer organização ..., nas organizações de serviço a sua importância é evidente.»<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup> Bilhim (2002), pág. 31

<sup>59</sup> Cunha (2002), pág. 67

## B) O emprego no turismo por sector de actividade

**A**nalisemos também para Portugal os dados relativos ao emprego directo e indirecto do turismo, mais uma vez com base nos dados publicados pelo *World Travel and Tourism Council* (WTTC).

No final de 2003, esperava-se que o turismo em Portugal gerasse 28,5 biliões de Euros no total da actividade económica<sup>60</sup>.

Para o mesmo período, os **impactos directos** da indústria turística compreendem:

- ✓ 311 915 empregos, representando 6,3% do total;
- ✓ 7,9 biliões de Euros do PIB (produto interno bruto), equivalendo a 5,8% do total.<sup>61</sup>

Por sua vez, os **impactos directos e indirectos** encerram:

- ✓ 819 448 empregos, representando 16,7% do total;
- ✓ 20,7 biliões de Euros do PIB (produto interno bruto), equivalendo a 15,2% do total.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> World Travel and Tourism Council (2003), pág. 4

<sup>61</sup> World Travel and Tourism Council (2003), pág. 4

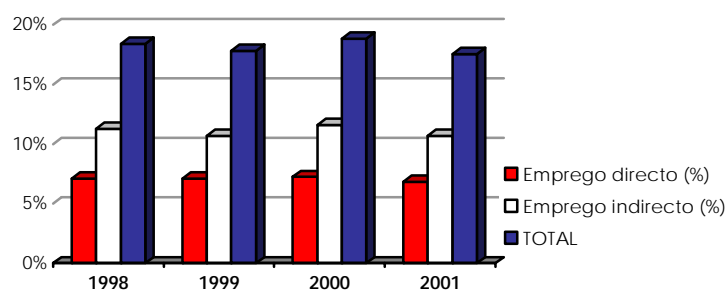
<sup>62</sup> World Travel and Tourism Council (2003), pág. 4



**Quadro 3.8 – O emprego directo e indirecto do turismo em Portugal, de 1998 a 2001**

	1998	1999	2000	2001
Emprego directo	336 680	342 730	354 840	335 960
Emprego indirecto	535 390	517 320	588 080	525 540
<b>TOTAL</b>	<b>872 070</b>	<b>860 050</b>	<b>942 920</b>	<b>861 500</b>

Fonte: WTTC , «The 2003 Travel & Tourism Economic Research»

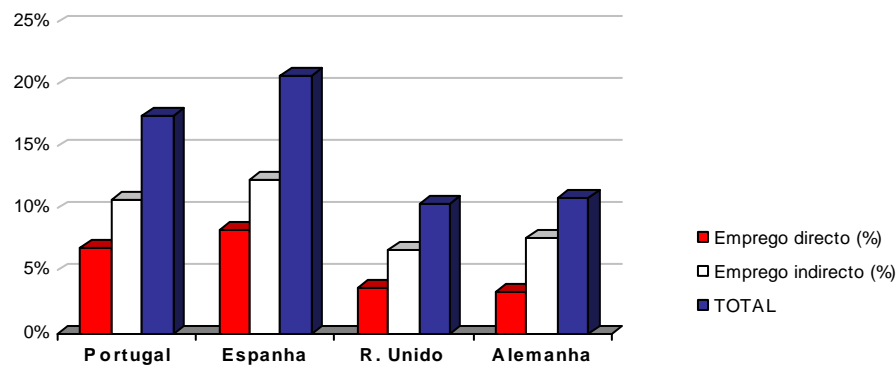
**Gráfico 3.2 – O emprego directo e indirecto do turismo, nas contas nacionais de Portugal, de 1998 a 2001 (em %)**

Fonte: WTTC , «The 2003 Travel & Tourism Economic Research»

Neste período, os valores mínimos verificaram-se em 1999 e 2001; em 1998 realizou-se a EXPO, o que determinou o aumento do emprego, para dar resposta ao que seria uma maior procura turística; aliás, podemos verificar, no que concerne ao emprego indirecto, uma quebra no ano imediatamente posterior e, consequentemente, no conjunto do emprego directo e indirecto; o valor do ano de 2001 pode ser explicado pela crise económica, que trouxe consigo o encerramento de empresas e o aumento do desemprego, tendências às quais o turismo não «escapa». Na verdade, ao longo do período analisado, esta é a quebra mais significativa, em contrapartida do ano de 2000, onde assistimos aos valores mais significativos quer no que concerne ao emprego directo quer indirecto.

Portanto, como podemos constatar, e partindo dos dados referentes ao ano de 2001, o turismo contribui fortemente para o emprego no nosso País, já que relativamente ao emprego directo e indirecto esses valores rondam os 17 a 18%, números estes bastante superiores aos existentes no Reino Unido e Alemanha. O país, onde a representatividade do turismo, na economia, mais se destaca, é a Espanha que se superioriza a Portugal, com valores próximos dos 21%:

**Gráfico 3.3 – O emprego directo e indirecto do turismo nas contas nacionais de Portugal, Espanha, Reino Unido e Alemanha, no ano de 2001 (em %)**



Fonte: WTTC, «The 2003 Travel & Tourism Economic Research»

Assim, importa reter os impactos que o turismo tem no nosso País, já que contribui, como qualquer outro sector, para o nosso desenvolvimento económico, apesar das poucas estruturas ou mesmo organização de que está munido. Por exemplo, como teremos possibilidade de conferir, o ensino do turismo ainda não se efectua no sistema oficial, ao nível básico e secundário, restando esse papel às escolas profissionais que, muitas vezes com dificuldades, quer ao nível de recursos económicos quer ao nível de recursos humanos, vão formando os nossos jovens, é certo que com alguns apoios mas seguramente insuficientes numa área que acreditamos será fundamental para o nosso País. As pessoas mais atentas certamente se vão apercebendo que, desde há alguns anos, o discurso político ou

mesmo das entidades responsáveis pelo sector não muda, porque com ele não tem mudado a estrutura organizativa deste sector, que até aos nossos dias tem vingado mas que perecerá se as mentalidades não acompanharem o mercado cada vez mais competitivo, com destinos cada vez mais variados (abundância de produtos substitutos) numa boa relação qualidade - preço.

Procuremos estudar mais pormenorizadamente o emprego do turismo, no nosso País, de acordo com os parâmetros definidos na Conta Satélite do Turismo, ressaltando, no entanto, alguns elementos que se tornam impossíveis analisar, devido à inexistência de dados:

1. Hotéis e outros serviços de alojamento
2. Serviços de restauração (alimentação e bebidas)
3. Serviços de transporte de passageiros
4. Serviços de agências de viagens, dos operadores turísticos e dos guias turísticos
5. Serviços recreativos e outros serviços de lazer.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> [www.omt.org](http://www.omt.org) em 16/04/04

## ▪ Hotéis e outros serviços de alojamento

**Quadro 3.9 – Emprego nas diferentes modalidades de alojamento, em Portugal, entre 1998 e 2002**

	1998	1999	2000	2001	2002
Estabelecimentos Hoteleiros	39 676	40 367	42 303	43 347	42 927
Parques de campismo	3 181	3 196	2 976	3 008	2 855
Colónias de férias e Pousadas da juventude	1 398	1 252	1 486	1 522	1 409
<b>Totais</b>	<b>44 255</b>	<b>44 815</b>	<b>46 765</b>	<b>47 877</b>	<b>47 191</b>

Fonte : INE, Estatísticas do Turismo, 2002 e 2004

É curioso notar que o pessoal ao serviço na modalidade de alojamento «estabelecimentos hoteleiros» cresceu sucessivamente ao longo de quatro anos para decair em 2002, em relação ao ano de 2001, ao contrário da modalidade «parques de campismo», que cresceu apenas em 1999 para ao longo dos restantes anos sofrer uma evolução irregular com constantes acréscimos e decréscimos. O emprego nas colónias de férias e pousadas da juventude diminuiu em 1999, tendo-se verificado uma tendência inversa nos anos seguintes com o auge em 2001, para em 2002 se verificar um novo decréscimo embora com valores superiores aos de 1998, 1999 e 2000.

Notemos que o decréscimo do emprego, no ano de 2002, é um elemento comum às diferentes modalidades de alojamento quando comparadas com o ano de 2001, o que se pode justificar pela designada «crise» que Portugal atravessa e que terá afectado também o sector turístico.

Por outro lado, se nos limitarmos aos valores totais, verificamos um crescimento sucessivo no pessoal ao serviço, ao longo dos diferentes anos representados,

exceptuando o ano de 2002, o que não deixa de ser curioso, pois em 1998 teve lugar em Portugal a Expo 98, evento que, por princípio, determinaria um decréscimo no emprego no sector nos anos subsequentes, o que efectivamente acabou por não se verificar na modalidade de alojamento.

Será ainda de salientar que em nenhuma das modalidades de alojamento o emprego atingiu, no ano de 1998, um «pico», tendo-se verificado o que poderemos considerar um crescimento sustentado. É claro que estes valores não nos permitem afirmar se este crescimento (perspectiva quantitativa) foi acompanhado por um desenvolvimento (perspectiva qualitativa) necessário ao bom desempenho de funções por parte de quem presta o serviço ou, se preferirmos, acompanhado de investimento em formação, determinante na qualidade da prestação de serviços ao cliente e consequente cumprimento de objectivos.

Assim, atentemos nos dados que se seguem, já que, mais do que o número de pessoas ao serviço, torna-se imprescindível estabelecer relações de análise, nomeadamente, o número médio de trabalhadores por estabelecimento e o número médio de camas por trabalhador:

**Quadro 3.10 – Número de estabelecimentos hoteleiros/capacidade de alojamento/pessoal ao serviço/dormidas em Portugal entre 1998 e 2002**

	1998	1999	2000	2001	2002
Estabelecimentos Hoteleiros	1 754	1 772	1 786	1 781	1 898
Capacidade de alojamento	215 572	216 828	222 958	228 665	239 903
Pessoal ao serviço	39 676	40 367	42 303	43 347	42 927
Hóspedes	9 751 076	9 962 545	10 317 217	10 185 175	10 500 000
Dormidas	32 404 499	32 728 061	33 795 123	33 562 591	34 208 968
Estada Média	3,3	3,3	3,6	3,6	3,2

Fonte : INE, Estatísticas do Turismo, 1998/1999/2000/2001/2004

**Quadro 3.11 – Variação percentual dos estabelecimentos hoteleiros, capacidade de alojamento e número médio de trabalhadores em Portugal, entre 1997 e 2002**

	1997/98	1998/99	1999/00	2000/01	2001/02
Variação % dos Estabelecimentos Hoteleiros	-0,79%	1,03%	0,79%	-0,28%	6,57%
Valor acumulado	-0,79%	0,24%	1,03%	0,75%	7,32%
Variação % da Capacidade de Alojamento	2,01%	0,58%	2,83%	2,56%	4,91%
Valor acumulado	2,01%	2,59%	5,42%	7,98%	12,89%
N.º médio de trabalhadores por E. Hoteleiro	22,62	22,78	23,69	24,34	22,61
Variação %	4,19%	0,71%	3,99%	2,74%	-7,11%
Valor acumulado	4,19%	4,90%	8,89%	11,63%	4,52%
Nº médio de camas p/ trabalhador	5,43	5,37	5,27	5,28	5,59
Variação %	-1,27%	-1,10%	-1,86%	0,19%	5,87%
Valor acumulado	-1,27%	-2,37%	-4,23%	-4,04%	1,83%

Gostaríamos de assinalar, desde já, o facto de, ao longo deste período, se verificar um constante incremento no que concerne a capacidade de alojamento, o que demonstra que este é um sector que tem crescido e que certamente poderá continuar a prosperar e a desenvolver-se, se for acompanhado por estratégias de competitividade.

Da análise salientamos o ano de 1998, em que se assistiu à redução de alguns estabelecimentos hoteleiros, aumentando, no entanto, a capacidade de alojamento, bem como o número médio de trabalhadores. Ora, estes são dados que nos indicam que se verificou o encerramento de estabelecimentos hoteleiros a que correspondeu todavia um aumento da capacidade de alojamento dos que estavam em funcionamento, aumento este que se manteve imediatamente no ano de 1999 mas de uma forma muito ligeira, isto é, 0,58%. O ano em que essa capacidade sofreu o maior incremento foi no ano de 2000, não lhe correspondendo, contudo, o aumento do número médio de trabalhadores, cujo valor mais significativo se verificou precisamente no ano da EXPO 98.

Curioso é o facto de, nos anos em observação, o número médio de camas por trabalhador ter diminuído constantemente, exceptuando o ano de 2002, que nos

aparece com o valor mais significativo dos anos em observação. Note-se que, em valores médios, em cada estabelecimento hoteleiro, temos um trabalhador responsável por cinco camas, isto obviamente em termos genéricos, pelo que, com uma taxa de ocupação média anual de 40%, teremos cerca de um trabalhador para cada dois clientes diários, isto é, estamos perante uma relação que permite aos recursos humanos na hotelaria prestar um serviço bastante atencioso e cuidado. Portanto, poderemos deduzir que neste ramo de actividade específico a oferta é suficiente, em termos quantitativos, para poder corresponder à procura, sem qualquer tipo de pressão ou *stress*, muitas vezes acompanhados de desmotivação, e, frequentemente, causas de uma má prestação de serviço.

Observemos os dados relativos aos parques de campismo:

**Quadro 3.12 – Número de parques de campismo/capacidade de alojamento/pessoal ao serviço, em Portugal, entre 1998 e 2002**

	1998	1999	2000	2001	2002
Parques de campismo	181	186	193	200	197
Capacidade de alojamento	257 895	259 141	249 861	250 976	171 606
Pessoal ao serviço	3 181	3 196	2 976	3 008	2 855

Fonte : INE, Estatísticas do Turismo, 2002 e 2004

**Quadro 3.13 – Variação percentual dos parques de campismo , capacidade de alojamento e número médio de trabalhadores em Portugal, entre 1997 e 2002**

	1997/98	1998/99	1999/00	2000/01	2001/02
Variação % dos Parques de campismo	3,43%	2,76%	3,76%	3,57%	-1,5%
Valor acumulado	3,43%	6,19%	9,95%	13,52%	12,02%
Variação % da Capacidade de Alojamento	0,60%	0,48%	-3,58%	0,45%	-31,62%
Valor acumulado	0,60%	1,08%	-2,50%	-2,05%	-33,67%
N.º médio de trabalhadores por P. Campismo	17,57	17,18	15,42	15,04	14,49
Variação %	-2,44%	-2,20%	-10,24%	-2,43%	-3,66%
Valor acumulado	-2,44%	-4,64%	-14,88%	-17,31%	-20,97%

Se atentarmos nos dados relativos ao número dos parques de campismo, poderíamos afirmar que aumentaram progressivamente, em termos acumulados, entre 1998 e 2001, para decrescerem ligeiramente em 2002 relativamente ao ano anterior. Contrariamente a esta tendência, a variação percentual da capacidade de alojamento, no ano de 1999, foi positiva, embora numa percentagem pouco significativa, tendo no ano de 2000 registado um decréscimo notório (-3,58%), o que, em termos de análise temporal, significou um decréscimo na ordem dos -2%, tornando-se bastante expressivo em 2002; o que até poderia ser considerado um indicador positivo, pois poderá ser sinónimo de qualidade, mas para afirmarmos isto teríamos, obviamente, que analisar outros indicadores.

Importa ainda salientar o número médio de trabalhadores nos parques de campismo, pois consideramos que é um valor significativo, já que varia entre as 18 e 15 pessoas por parque, enquanto que, por exemplo, o número médio de trabalhadores por estabelecimento hoteleiro se situa entre as 21 e 24 pessoas, onde se exige uma outra qualidade de serviço. Assim, o valor médio dos trabalhadores nos parques é um valor que nos parece excessivo, partindo da sua própria natureza, onde praticamente o turista ou visitante é responsável por todo o serviço que pretende, exceptuando certamente o serviço de recepção e limpeza do parque e infraestruturas de que este possa estar munido, ao contrário do que se exige nos estabelecimentos hoteleiros. Para além, é claro, da questão monetária que frequentemente determina o tipo de cliente pelo preço estipulado pelas respectivas empresas, e que é bastante mais dispendioso nos estabelecimentos hoteleiros do que nos parques de campismo.

Observemos a informação no que concerne as colónias de férias e pousadas da juventude, representada no quadro 3.14:



**Quadro 3.14 – Número de colónias de férias e pousadas da juventude/capacidade de alojamento/pessoal ao serviço, em Portugal, entre 1998 e 2002**

	1998	1999	2000	2001	2002
Colónias de férias e pousadas da juventude	50	48	60	60	66
Capacidade de alojamento	8 770	7 214	9 988	9 554	9 408
Pessoal ao serviço	1398	1252	1486	1522	1409
N.º médio de trabalhadores por cama	6,27	5,76	6,72	6,27	6,67
N.º médio de trabalhadores	27,96	26,08	24,76	25,36	21,34

Fonte: INE, Estatísticas do Turismo, 2001 e 2004

Esta é uma modalidade onde, no ano de 1999, se verifica uma diminuição relativamente a 1998, a que também corresponde uma diminuição significativa de 1556 lugares na capacidade de alojamento, tendência que é acompanhada pela diminuição do pessoal mas que é completamente alterada em 2000.

Se procurarmos analisar todo o período, constatamos que esta modalidade aumenta em dezasseis unidades de alojamento, a que correspondeu uma capacidade de alojamento de mais 784 lugares para mais 124 pessoas ao serviço.

Também podemos constatar que nas pousadas da juventude e colónias de férias, estabelecimentos dependentes do Instituto Português da Juventude, o número médio de trabalhadores é, em termos médios, superior ao dos hotéis. Estes são dados que merecem uma reflexão cuidada, já que, embora todos sejam modalidades de alojamento, a natureza dos serviços em cada uma é completamente diferente, ou pelo menos deveria ser, pois um turista ou cliente que se dirige a uma pousada da juventude ou a um parque de campismo nunca poderá esperar a mesma qualidade de serviço da que poderá ser prestada num hotel, até pelo próprio custo que uma ou outra implicam. Entraríamos, mais uma vez, na questão da qualidade/preço ou, se preferirmos, o que muitos chamariam de «preço justo»; ou será que cremos que o número de pessoas, quer na vertente dos profissionais, quer na vertente dos clientes, não influencia a qualidade da prestação de serviço? É certo que mais importante que a quantidade é a qualidade, isto é, mais do que muitos profissionais são necessários

bons profissionais, mas que vantagens terá determinada empresa se apesar de bons profissionais não os possuir em número suficiente? Como poderá alguém, mesmo com boa formação, prestar um serviço rápido, para muitos sinónimo de qualidade (o que é um bom serviço para nós, pode não o ser para qualquer outro cliente, já que a percepção do cliente perante o mesmo serviço difere de pessoa para pessoa) se trabalha sozinho e possui diariamente 100 clientes para atender? Será que, mesmo com boa formação, algum trabalhador consegue ser indiferente a um cliente que, numa fila, impacientemente olha o relógio, seguindo literalmente os requisitos pré-definidos pela empresa? É certo que com formação suficiente qualquer um de nós consegue amenizar animosidades, frequentemente com um simples pedido de desculpa ou mesmo um sorriso, o que deixou em muitos casos, e infelizmente, de «estar na moda»; mas é necessário alertar as entidades, instituições ou organizações responsáveis que a formação, apesar de elemento fundamental, não é único, isto é, a formação não «faz milagres», pelo que terá que ser acompanhada, por exemplo, de uma política de motivação e recompensas.

Consideremos os dados do pessoal ao serviço, por género, em cada uma das modalidades de alojamento:

**Quadro 3.15 – Pessoal ao serviço por modalidade de alojamento e género, em Portugal, 2002**

	Masculino	Feminino	Totais
Hotéis	11 887	13 078	24 965
Hotéis Apartamentos	1 939	2 825	4 764
Apartamentos Turísticos	1 312	1 951	3 263
Aldeamentos Turísticos	675	829	1504
Motéis	141	177	318
Pousadas	493	740	1 233
Estalagens	658	832	1 490
Pensões	1 931	3 459	5 390
Colónias de férias*	403	889	1 292
Pousadas da juventude*	85	145	230
Parques de campismo*	1 354	1 654	3 008
<b>Totais</b>	<b>20 878</b>	<b>26 579</b>	<b>47 457</b>

Fonte : INE, Estatísticas do Turismo 2002, 2004

\* últimos dados disponíveis de 2001

Podemos verificar que o género feminino prevalece sobre o género masculino no que se refere ao total do alojamento, 26 579 contra 20 878, respectivamente, o que significa que existe uma diferença de 5 701 pessoas num total de 47 457, isto é, enquanto que as mulheres representam 56% do total, ao género masculino correspondem os restantes 43,9%, ou seja, existe uma diferença percentual que ronda os 12,1%.

Aliás, como podemos apurar, as mulheres são, em qualquer modalidade de alojamento, desde as pensões até aos hotéis, o género preferido para empregar. Efectivamente, esta é uma tendência já verificada no Reino Unido, e não só, onde o género feminino é o preferido na hotelaria, apesar de não se verificar o mesmo no que se refere aos cargos directivos da indústria. *«Tradicionalmente, las mujeres desempeñan un importante papel en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo. Sin embargo, su acceso a los niveles superiores de la estructura de la empresa sigue siendo problemático. En los Estados Unidos, un estudio reciente puso de manifiesto que las mujeres ocupaban menos de la mitad del total de puestos directivos en los hoteles.»*<sup>64</sup>

Para concluir, e de acordo com os últimos dados disponíveis, em estudos realizados pelo INOFOR (Instituto para a Inovação na Formação), podemos proceder a uma análise estrutural da mão de obra na hotelaria, que acaba por nos dar uma perspectiva qualitativa dos recursos humanos, algo fundamental em qualquer actividade de serviços.

Assim temos:

---

<sup>64</sup> Organización Internacional del Trabajo, (2001), pág. 105

**Quadro 3.16 – Evolução dos indicadores da estrutura de mão de obra, no sector da hotelaria, em Portugal, 1984-1989-1994**

Indicadores da estrutura de mão de obra (%)	1984	1989	1994
Tx. de enquadramento(Q. Superior + Q. Médio)/Total TCO*	4,3	4,8	5,8
Tx. de alta qualificação(Q. Super.+Q. Médio+Alt. Qual.)/Total TCO*	8,2	8,2	9,9
Tx. de aprendizagem(Prat. + Aprend.)/Total TCO*	7,1	7,9	3,9
Tx. de baixa escolaridade (TCO* < 4ºd)/Total TCO*	67,1	58,3	51,8
Tx. de escolaridade Pós Secundária ( TCO* > E. Sec.)/Total TCO*	0,7	1,2	1,5
Tx. de emprego jovem ( TCO* < 25 anos)/Total TCO*	20,3	18,9	16,5
Tx. de feminização ( Mulheres TCO*/Total TCO*)	**	**	53,3

Fonte: «Hotelaria em Portugal», INOFOR, 1999

\*TCO Trabalho por conta de outrem

\*\*Dados não disponíveis

Podemos aferir que, já em 1994, o género feminino era preferido ao masculino, com uma taxa a rondar os 53%, o que confirma a eleição para este sector do género feminino, à semelhança do que se verifica nos países objecto de estudo desta dissertação. No entanto, como podemos apurar, esta primazia não é fortemente expressiva.

Constatamos, igualmente, que a taxa de baixa escolaridade é bastante superior quer à taxa de alta qualificação quer à taxa de escolaridade pós-secundária, isto é, no sector da hotelaria em Portugal trabalhavam, em 1994, maioritariamente pessoas com habilitações iguais ou inferiores ao primeiro ciclo. Note-se que, apesar da diminuição desta taxa, verificada entre o ano de 1989 e 1994, ela continua a superiorizar-se a qualquer uma das outras taxas, com um valor superior a 50%, o que nos indica que, mesmo que actualmente se tenha procurado inverter esta situação, a taxa é tão mais elevada que seria praticamente impossível, em menos de dez anos, alterar completamente, ou mesmo significativamente, esta tendência. Para além disto, é oportuno recordar que esta diminuição é perfeitamente natural, pois, como sabemos, tem-se verificado de há alguns anos a esta parte, em termos gerais, uma melhoria geral das habilitações escolares da população Portuguesa ou, dito de

outra forma, o acesso ao ensino secundário e ensino superior tornou-se acessível a uma boa parte da população Portuguesa. É certo que na hotelaria existem determinado tipo de actividades que não exigirão conhecimentos de nível superior; no entanto, acreditamos que o nível secundário seria perfeitamente exigível, o que motivaria, consequentemente, um maior nível académico em actividades consideradas «superiores»; no entanto, o que se constata na realidade é que neste tipo de actividades não se exige tão-pouco o nível secundário.

É ainda curioso que reiteradamente ouvimos comentar a inexistência de mão-de-obra qualificada; todavia, parece-nos que existem algumas incoerências nesta afirmação, pois poderemos aferir que existe, antes, alguma falta de vontade das entidades responsáveis em investir na formação. Certamente que preferem lucro a curto prazo e esquecem-se que para que possa existir um desenvolvimento sustentado, a longo prazo, têm que resignar a algum lucro no curto prazo, nomeadamente investindo em actividades de formação ou investindo em recursos humanos qualificados que, no entanto, carecem de formação profissional contínua.

Estes elementos levantam-nos, desde logo, o problema da formação e experiência, isto é, terá maiores habilitações ou uma maior competência para desempenhar as suas funções correctamente quem possui experiência na área, há longos anos, ou quem passa anos «nos bancos da escola»? Bem sabemos que em todas as áreas de estudo existe um fosso entre a escola e o mercado de trabalho, o que até poderia ser forte e facilmente alterado se as entidades competentes assim o entendessem. Na verdade, analisando a legislação Portuguesa alusiva ao ensino profissional, iremos concluir que foi neste contexto que esta modalidade de ensino foi criada; noutro exemplo, se nos referirmos ao acordo que a Universidade de *Alcalá*, em Espanha, firmou com uma série de empresas, nomeadamente a *Asociación Hotelera de Madrid*, vemos que «...*hacen muy atractivo el perfil final de los alumnos dentro de las necesidades en recursos humanos.*»<sup>65</sup> Consideramos que o nosso ensino está de tal forma

---

<sup>65</sup> Hosteltur, (2001), pág.16

«distante» da realidade que nada seria melhor do que, à semelhança do que já acontece em alguns locais ou estabelecimentos de ensino, nomeadamente nas escolas do INFTUR (Instituto de Formação Turística), permitir aos alunos durante o período escolar contactarem directamente com a sua actividade profissional futura, numa espécie de modalidade de mini-estágios.

Desta forma, teríamos dois aspectos que são fundamentais e que não podem ser analisados individualmente, isto é, as habilitações literárias ou académicas e a experiência profissional, evitando desta forma o que se verifica no quadro atrás representado, pois certamente que a elevada percentagem de pessoas com qualificações literárias escassas correspondem a pessoas que estarão na actividade há já alguns anos. Esta era, também, uma forma de evitar a desmotivação que se verifica em alguns dos alunos e, consequentemente, uma forma de diminuir o abandono escolar, pois a lacuna que frequentemente se aponta ao nosso ensino é a sua componente demasiado teórica, o que poderia ser evitado com componentes práticas.

É possível ainda apurar que a taxa de emprego jovem, isto é, de jovens com menos de 25 anos, é uma taxa significativa, apesar de ter diminuído em dez anos, ou seja, desde 1984 até 1994. Ora, podemos assim considerar que a hotelaria (assim como outros sectores do turismo, como teremos oportunidade de verificar) é um sector que é encarado por parte dos jovens como uma porta de entrada para o mercado de trabalho, ou seja, é uma forma de adquirirem experiência que lhes permitirá, futuramente, aceder a outra actividade profissional que os realize do ponto de vista pessoal, embora acreditemos que, numa fase posterior, uma parte destas pessoas permaneça no sector por gosto próprio. É que, em alguns casos, a sua permanência no sector não é duradoura, por várias razões, nomeadamente: o horário de trabalho, isto é, trabalho ao fim-de-semana e, essencialmente, nos momentos em que todos estão de férias; trabalho por turnos; baixo nível salarial; e, ainda, as baixas perspectivas no que se refere à carreira. Tudo isto torna este sector pouco atractivo

para alguns, conduzindo a inconvenientes, pois há uma constante entrada e saída de recursos humanos, sinónimo de instabilidade e insatisfação; note-se que, havendo clientes que gostam de ser reconhecidos, este fluir de pessoas é algo que facilmente inviabiliza que tal suceda.

Do outro lado, temos também as entidades empregadoras que encontram vantagens em tudo isto, pois permite-lhes ver o «serviço feito» a um menor custo, pagando o mínimo possível e com os mínimos contratuais, encarando o salário não como um investimento mas como um custo, não aceitando que os colaboradores devam ser remunerados pelo seu bom desempenho; este é espírito que deveria ser contrariado, procurando apontar vantagens para aqueles que apostem no sector, através, por exemplo, de bons salários e incentivos, do recrutamento de pessoas qualificadas, de acções de formação, entre outros. E, com todas estas vantagens, estas mesmas entidades acabam por desprezar as desvantagens, esquecendo-se dos custos que a rotatividade de pessoal acarretam em novos processos de selecção, de recrutamento e de formação. «Leonard Schlesinger e James L. Heskett descobriram, por exemplo, que na *Marriott Corporate* a redução de 10% na rotatividade de pessoal relacionava-se directamente com o decréscimo de 1 a 3% na perda de clientes, resultando em aumento de mais de US\$50 milhões na receita.»<sup>66</sup>

«Continuamos a defender em palavras que um dos activos intangíveis mais importantes na hotelaria nacional é o seu capital humano; que urge potenciar e desenvolver as competências técnicas e emocionais dos nossos colaboradores; que temos de atrair, envolver, desenvolver e fidelizar os mais jovens à hotelaria; que..., que..., que... Contudo... a valência da gestão estratégica de recursos humanos é encarada como um luxo e não como uma necessidade actual das organizações competitivas.»<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> Albrecht e Zemke, 2002, pág. 195

<sup>67</sup> Revista Científica do ISAI, (2003) pág. 113

Ironicamente, analisando dados divulgados na imprensa nacional<sup>68</sup>, com base num inquérito realizado pelo Barómetro do Turismo a 44 administradores e gestores de empresas do sector, podemos constatar que para apostar no futuro as empresas vão centrar a sua atenção nos clientes (41%), na qualidade do produto e serviço (26%), na diversidade do produto (15%) e na tecnologia (11%), isto, apesar de realçarem a má qualidade do serviço (48%). O estudo ainda «salienta a reduzida preocupação com a formação.»<sup>69</sup>

Este autêntico paradoxo é algo sobre o qual devemos reflectir, sob pena de sermos ultrapassados rápida e irremediavelmente no mercado cada vez mais competitivo em que nos encontramos e onde o tempo é também a chave para o sucesso, e que nos permite, ou não, ser um dos primeiros.

---

<sup>68</sup> Jornal de Notícias em 28 de Abril de 2004, pág. 42

<sup>69</sup> Jornal de Notícias em 28 de Abril de 2004 pág.42



### ▪ Serviços de restauração (alimentação e bebidas)

A restauração é uma actividade muito antiga, havendo notícia de existência de restaurantes na Idade Média, embora a palavra restaurante apenas tenha sido introduzida legalmente em França, pela primeira vez, no ano de 1786.

Ora, como «há uma grande variedade de estabelecimentos que, por fornecerem alimentos preparados e bebidas, se podem enquadrar na designação de restaurantes, não sendo, contudo, fácil estabelecer uma fronteira entre eles»<sup>70</sup>, iremos proceder à análise do emprego no sector da restauração utilizando a classificação nacional das actividades económicas que se apresenta da seguinte forma: Restaurantes (553), Estabelecimentos de bebidas (554) e, por fim, Cantinas e fornecimento de refeições ao domicílio isto é, *Catering* (555).

Assim, comecemos por observar os dados relativos aos restaurantes, representados no quadro 3.17:

**Quadro 3.17 – Número de restaurantes/pessoal ao serviço/volume de negócios, em Portugal, entre 1999 e 2001**

	Empresas (n.º)			Pessoal ao serviço (n.º)			Volume de negócios (mil Euros)		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001	1999	2000	2001
Restaurantes	20 827	20 333	21 664	122 363	79 918	95 281	3 840 394	2 293 820	2 614 310
Total Turismo (55+633, CAE)	60 598	61 199	63 024	268 961	223 125	247 107	9 730 196	8 413 263	9 089 159
(%)	34,4	33,2	34,4	45,5	35,8	38,6	39,5	27,3	28,8

Fonte : Anuário do Ministério da Economia, 2004

<sup>70</sup> Cunha (2003) , pág. 255

Podemos constatar que se verificaram diminuições entre 1999 e 2000, em qualquer uma das variáveis representadas, para se verificar em 2001 um novo acréscimo mas nunca ao nível do ano de 1999, com excepção do número de empresas cujos valores são exactamente os mesmos. Note-se que, em 1999, o emprego nos restaurantes, representava quase metade do total no turismo, para uma percentagem bastante significativa, no que concerne ao volume de negócios embora se tenha verificado nos anos subsequentes, e em observação, um decréscimo bastante significativo.

Consideremos o número médio de trabalhadores nas diferentes regiões Portuguesas:

**Quadro 3.18 - Número médio de trabalhadores, por estabelecimento, no sector da restauração, em Portugal, por região, no ano de 1999**

Regiões	N.º médio de trabalhadores
Norte	5
Centro	4
Lisboa e Vale do Tejo	8
Alentejo	4
Algarve	5
Açores	4
Madeira	6
<b>Portugal</b>	<b>6</b>

Fonte : INE, Turismo em Números, 2002

Se procedermos a uma análise no que se refere ao número médio de trabalhadores nos restaurantes, em Portugal, no ano de 1998, este era de 5 (mais exactamente de 4,66) enquanto que em 1999 este valor é de 6 (mais precisamente de 5,87). Portanto, apesar do acréscimo que se verificou no número de restaurantes, o pessoal ao serviço aumentou numa proporção acima deste mesmo valor.

Observando estes valores por regiões, destaca-se, previsivelmente, a região de Lisboa e Vale do Tejo, que nos aparece com um número médio de trabalhadores de oito, que é precisamente o dobro do número médio de trabalhadores que temos em regiões como o Centro ou o Alentejo, que é de quatro, numa média que ao nível nacional é de seis.

Ora, outra coisa não seria de conjecturar, já que Lisboa possui uma maior procura turística do que, por exemplo, o Centro, o que é sinónimo da necessidade de um maior número de pessoas a trabalhar para poder responder às necessidades do mercado e, sobretudo, tem maiores empresas, para um maior mercado.

Também importa notar que o valor no Algarve é pouco significativo, se comparado com as demais regiões e, claro, tendo em conta que é uma região que vive do sector turístico, o que, só por si, determinaria uma maior oferta turística nas suas diversas componentes. É claro que estes dados serão também indicadores de trabalho temporário, em determinadas épocas, o que permite dar resposta à maior procura na designada época alta, o qual é feito, sobretudo, por jovens estudantes ou migrantes e que não são, por isso, considerados nestas estatísticas.

Na verdade, parece-nos que o número médio de pessoas a trabalhar por restaurante será insuficiente para que se preste um serviço de qualidade, pois se considerarmos que temos, por exemplo, em cada restaurante duas cozinheiras, uma pessoa para limpeza e uma no balcão de apoio, utilizando o número médio de Portugal ficaríamos com duas pessoas para servir à mesa, o que, em alguns casos, significará certamente um serviço lento e consequente insatisfação do cliente.

Aliás, torna-se quase impossível, em termos económicos, para alguns gerentes ou proprietários de restauração, manter os seus recursos humanos durante todo o ano, o que conduz frequentemente a contratos precários de trabalho e, até, a um

afastamento do próprio sector pelas particularidades pouco atractivas que se apresentam para alguns.

Por último, poderemos concluir que a maioria dos restaurantes em Portugal serão de pequena dimensão e decididamente de natureza familiar, pelo que, mais uma vez, se poderá colocar a questão da existência ou não de formação e qualidade do serviço prestado.

No que concerne aos estabelecimentos de bebidas, os dados são os agora representados:

**Quadro 3.19- Número de estabelecimentos de bebidas/pessoal ao serviço /volume de negócios, em Portugal, entre 1999 e 2001**

	Empresas (n.º)			Pessoal ao serviço (n.º)			Volume de negócios (mil Euros)		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001	1999	2000	2001
Estabelecimento bebidas	34 639	35 633	36 038	82 143	77 105	83 029	2 241 106	2 293 820	2 614 310
Total Turismo (55+633, CAE)	60 598	61 199	63 024	268 961	223 125	247 107	9 730 196	8 413 263	9 089 159
(%)	57,2	58,2	57,2	30,5	34,6	33,6	23,0	26,6	26,4

Fonte : Anuário do Ministério da Economia, 2004

Ora, nos anos em observação, constatamos constantes oscilações ao nível das empresas, pessoal ao serviço e volume de negócios, variável onde é possível apurar em termos percentuais um crescimento, entre 1999 e 2000, na ordem dos 3.6%, tendência que quase se mantém no ano de 2001.

Apesar de toda esta situação, em 1999, o número médio de trabalhadores rondava as duas pessoas, valor que se mantém em 2000 e 2001 , o que significa que não se verificou qualquer tipo de relação directa entre o número médio de trabalhadores e os resultados alcançados pelos estabelecimentos de bebidas.

Observemos, nos quadros subsequentes, os valores referentes às empresas de *catering*:

**Quadro 3.20- Número de empresas de *catering*/pessoal ao serviço /volume de negócios, em Portugal, entre 1999 e 2001**

	Empresas (n.º)			Pessoal ao serviço (n.º)			Volume de negócios (mil Euros)		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001	1999	2000	2001
<i>Catering</i>	426	391	450	12 129	12 655	14 965	362 199	393 890	433 524
Total Turismo (55+633, CAE)	60 598	61 199	63 024	268 961	223 125	247 107	9 730 196	8 413 263	9 089 159
(%)	0,7	0,6	0,7	4,5	5,7	6,1	3,7	4,7	4,8

Fonte : Anuário do Ministério da Economia, 2004

Nas empresas de *catering*, entre 1999 e 2001, assistimos a um aumento, na ordem dos 1,6%, do número de pessoas ao serviço, a que correspondeu também um acréscimo do número médio de pessoas ao serviço que de 28, em 1999, passou para 33, em 2001. Note-se ainda que, o volume de negócios aumentou no mesmo período de tempo, o que se pode ficar a dever à procura crescente que se tem vindo a verificar deste tipo de empresas, o que significa que se a tendência se confirmar teremos certamente necessidade de alargar o número de empresas, e, claro, os seus recursos humanos, já que será impossível dar resposta à procura com o número de empresas que operam no mercado Português – 450, em 2001 – e manter o nível de crescimento no volume de negócios sem se garantir ou superar o nível de qualidade de serviço que estará a ser prestado.

Estes são motivos que mostram que este subsector, à semelhança de outros, terá todas as condições necessárias para crescer, daí que se torne determinante «explorar correctamente», objectivando um desenvolvimento sustentável, do qual a formação deverá obrigatoriamente fazer parte.

## ▪ Serviços de transporte de passageiros

Para procedermos à análise do emprego nas empresas de transporte procedemos à sua divisão em transporte aéreo e terrestre, onde, por sua vez, analisaremos o transporte ferroviário e rodoviário de passageiros, isto apesar de a Conta Satélite do Turismo definir ainda dois outros: marítimos e serviços conexos aos transportes.

A opção por este tipo de transportes, ao contrário do que apuramos com o transporte marítimo, que em Portugal é usado numa percentagem insignificante, incide na constatação de que são os géneros usados com maior frequência nas viagens, o que determina que, como um dos componentes da indústria turística, e do produto turístico, influenciam a percepção que o cliente tem do serviço que lhe é prestado e da consequente imagem turística do país que está a visitar.

Desta forma, consideramos determinante analisar elementos como o número de empresas, o número de pessoas a trabalhar no sector, a formação que estas mesmas pessoas detêm, entre outros, ressaltando, contudo, a dificuldade na obtenção de dados ou até a sua desactualização. Consideremos o:

- **Transporte aéreo**

«Em função da situação geográfica de Portugal, o transporte aéreo constitui uma actividade económica estratégica, na medida em que é um factor indispensável ao desenvolvimento do sector do turismo.»<sup>71</sup>

Ora, a percentagem do volume de emprego no sector aéreo sobre o total do emprego nos transportes era, em 2000, de 12%<sup>72</sup>; no entanto, para analisar de uma

---

<sup>71</sup> INOFOR (2000), pág. 25

forma mais profunda o transporte aéreo em Portugal, comparemos a maior empresa portuguesa aérea nacional e aquela que foi a maior empresa Suíça, a *Swissair*.

Assim, em 1999, a TAP possuía uma frota de 32 aviões, para 50 destinos, com 8603 empregados, transportando somente 3 milhões de passageiros, ao contrário do que se verificava, por exemplo, com a *Swissair*, em que, com uma frota de 68 aviões voava para 108 destinos sendo que, com somente 7300 empregados, transportava 11,9 milhões de passageiros <sup>73</sup>.

Portanto, podemos facilmente constatar que, apesar de possuir cerca do dobro de aviões voando também (mais ou menos) para o dobro dos destinos da TAP, a *Swissair* era uma companhia que empregava um menor número de pessoas, conseguindo, no entanto, transportar quase quatro vezes mais passageiros que a nossa companhia aérea nacional, o que nos conduz a algumas reflexões ou questões:

- Como seria tal situação possível?
- Estaria a TAP a gerir bem os seus recursos humanos?
- Seria a imagem da empresa *Swissair* melhor que a da TAP?
- Se sim, porquê? Melhor serviço?
- Recursos humanos dotados de uma melhor ou maior competitividade?
- Maior eficiência?
- Afinal, com recursos humanos muito próximos no que se refere a quantidades, como é possível «cobrir» eficazmente o dobro de destinos?
- Seria simplesmente uma questão de preços?

Para um melhor enquadramento, analisemos também o número de passageiros transportados por outras companhias pertencentes à *Qualiflyer Alliance*, em 1999, e da qual faziam parte a TAP e a *Swissair*, dados representados no quadro seguinte:

---

<sup>72</sup> INOFOR (2000), pág. 29

<sup>73</sup> INOFOR,(2000), pág. 21

**Quadro 3.21 – Número de passageiros transportados na *Qualifyer Alliance*, em 1999**

Companhias aéreas	Passageiros transportados (milhões)
<i>Swissair</i>	11,9
<i>Turkish Airlines</i>	9,9
<i>Sabena</i>	8,7
<i>Australian Airlines</i>	3,2
<b>TAP - Air Portugal</b>	<b>3,0</b>
<i>South African Airlines</i>	5,1
<b>Total</b>	<b>41,8</b>

Fonte: O sector dos transportes em Portugal (aéreo), INOFOR, 2000

Podemos constatar que, nesta Aliança, a *Swissair* era efectivamente a empresa que mais passageiros transportava, ao contrário da TAP, que se confirmava ser a empresa aérea a transportar o menor número de passageiros, embora muito próxima da *Australian Airlines*.

Analisemos pormenorizadamente os dados de cada uma das empresas:

**Quadro 3.22 – Indicadores da *Qualifyer Alliance*, por companhias, em Janeiro de 2000**

Companhias	Nº aviões	Nº empregados	Nº destinos	Passageiros transportados	Vol. de Negócios*	Oferta (a)	Procura (a)	Coef. Ocupação
Swissair	73	7 675	166	14 206	625	44969	32 686	72,7%
Sabena	86	4 666	156	10 056	302	27121	17 855	65,8%
<b>TAP</b>	<b>32</b>	<b>8 663</b>	<b>58</b>	<b>4 800</b>	<b>144,7</b>	<b>13900</b>	<b>9 492</b>	<b>68,3 %</b>
<i>Turkish Airl.</i>	75	9 712	106	10 237	328,6	22246	13 463	60,5%
AOM	28	3 581	28	2 901	92	12208	9 387	76,9%
Crossair	78	2 688	62	2 642	84	3544	1 781	50,3%
Air Littoral	32	1 095	26	1 247	31	1262	675	53,5%
Air Europe	14	679	16	536	15	2742	1545	56,3
LOT	30	4 156	63	2 263	74,8	6996	4780	68,3
<b>Portugália</b>	<b>12</b>	<b>944</b>	<b>19</b>	<b>786</b>	<b>21,5</b>	<b>1274</b>	<b>752</b>	<b>59,0</b>
Volare	5	160	6	180	2	179	85	47,5

Fonte: O sector dos transportes em Portugal (aéreo), INOFOR, 2000

\* milhões de contos

(a)lugares/km percorrido ( em milhões)



Notemos que a TAP era a segunda empresa, das representadas, a empregar o maior número de pessoas, sendo, no entanto, a quarta no que se refere às receitas. Na verdade, a transportadora aérea portuguesa tinha uma das mais baixas relações receita/empregado da Europa, o que significa que, para alterar esta situação, a empresa teria que diminuir os seus activos empregados e aumentar as receitas, ou alargar a sua frota e, conseqüentemente, os seus destinos, de forma a poder manter os seus recursos humanos, o que envolveria, certamente, uma maior necessidade de capital.

Aliás, mesmo apenas em Portugal, se equiparássemos a Portugal e a TAP no que concerne à relação volume de negócios/empregado, constataríamos que, enquanto que na primeira ela era de 0,02 milhões de contos, na segunda o valor era de 0,016 milhões de contos, o que significa que a TAP era menos rentável que a Portugal<sup>74</sup>.

Apesar de já ultrapassados em termos temporais, estes são alguns exemplos do que poderíamos considerar boa e má gestão de recursos humanos, motivos pelo qual os decidimos apresentar como referência.

Observemos o quadro subsequente relativo aos últimos dados do INOFOR no que concerne a evolução da mão-de-obra no transporte aéreo:

**Quadro 3.23- Indicadores da estrutura de mão de obra, no sector aéreo, em Portugal, de 1985 a 1997**

Indicadores da estrutura de mão de obra (%)	1985	1989	1994	1997
Tx. de enquadramento(Q. Superior + Q. Médio)/Total TCO	27,0	24,0	19,0	16,0
Tx. de alta qualificação(Q. S.+Q. M.+Prof. Alt. Qual.)/Total TCO	50,0	58,0	50,0	58,0
Tx. de aprendizagem(Prat. + Aprend.)/Total TCO	0,3	0,8	0,4	0,6
Tx. de baixa escolaridade (TCO= < 4ªclasse)/Total TCO	4,0	20,0	13,0	11,0
Tx. de escolaridade Pós Secundária ( TCO> E. Sec.)/Total TCO	6,0	8,0	9,0	11,0
Tx. de emprego jovem ( TCO<= 25 anos)/Total TCO	2,0	4,0	8,0	9,0
Tx. de feminização ( Mulheres TCO/Total TCO)	22,0	25,0	30,0	33,0
Tx. de baixa antiguidade (Total TCO<=1 ANO)/Total TCO	0,7	8,0	4,0	17,0
Tx. de baixa qualificação (P. não qualif.+P.semi qualif.)/ Total TCO	7,0	7,0	19,0	18,0

Fonte: O sector dos transportes em Portugal (aéreo), INOFOR, 2000

<sup>74</sup> INOFOR (2000), pág. 22

A partir destes dados podemos desde já afirmar que o sector do transporte aéreo em Portugal, até pela sua própria natureza, se caracteriza maioritariamente por profissionais qualificados, o que se verifica desde 1985, com um crescimento na ordem dos 8% entre 1989 e 1997. Em contrapartida, os profissionais não qualificados ou semi-qualificados existem numa pequena percentagem, embora seja de assinalar o seu incremento desde 1985 até 1994 em 12%, diminuindo 1% até 1997.

De destacar é o facto de, ao contrário do que se verifica, por exemplo, nos sectores da restauração e alojamento, serem pouco frequentes os jovens com idade igual ou inferior a 25 anos, o que seria de calcular, até pelas próprias características do sector, que não permitem uma entrada tão acessível no mercado de trabalho. No entanto, esta é uma tendência que parece querer inverter-se, já que o número de jovens tem vindo a crescer, o que parece coincidir com o aumento de pessoas a trabalhar há menos de um ano no sector, isto é, sabemos que cada vez mais facilmente os jovens acedem a um ensino especializado e este é um sector muito específico, com actividades muito características, daí até a elevada taxa de qualificação.

Os homens são neste sector o género eleito, com 64,5% do emprego total, mas é de realçar a percentagem de mulheres que se encontram no ramo, 35,13%, e que tem crescido gradualmente, algo que poderemos corroborar observando o quadro representado:

**Quadro 3.24– Pessoal ao serviço, no transporte aéreo, em Portugal, por categorias e género, em 2002**

	TOTAL	Feminino	Masculino
Total	10 330	3 629	6 663
<u>Pessoal de navegação:</u>	2 898	1 283	1 578
Técnico de bordo:	844	14	830
Comandante e pilotos	828	12	816
Outro pessoal técnico	16	2	14
Complementar de bordo:	2 054	1 306	748
Comissários	740	0	740
Hospedeiras	1 292	1 292	0
Outro pessoal complementar	2	2	0
<u>Pessoal de terra:</u>	7 432	2 346	5 085
De manutenção e técnico	2 159	194	1 965
Afecto às vendas e tráfego	3 885	1 511	2 384
Outro pessoal de terra	1 387	641	746

Fonte: O sector dos transportes em Portugal (aéreo), INOFOR, 2000

É curioso concluir que se nos referirmos ao pessoal técnico de bordo e ao pessoal de terra estamos perante actividades caracteristicamente masculinas, enquanto que as actividades complementares de bordo são caracteristicamente femininas. Portanto, mais uma vez estaremos perante as actividades designadas de «próprias para homens» e «próprias para mulheres».

- **Transporte ferroviário**

Embora se possam considerar várias modalidades dentro do transporte ferroviário - o comboio, metropolitano e metropolitano ligeiro de superfície - só o primeiro será objecto de estudo nesta dissertação.

«Ao nível Mundial, existe um renovado interesse no modo ferroviário, em virtude de algumas características, tais como: transporte por comboio é seguro, energeticamente económico e menos poluente, as melhorias conseguidas com o desenvolvimento das novas tecnologias (segurança, comunicação e alta velocidade) potenciam o interesse pela ferrovia como transporte de futuro.»<sup>75</sup>

Ao nível nacional, para que possamos interpretar melhor os dados que serão apresentados importa reter que, na sequência da Directiva Comunitária 440/91, iniciaram-se, em 1997, alterações nesta modalidade de transporte com a criação da REFER, restando à CP o papel de transportadora.

Portanto, comecemos por analisar a extensão das linhas exploradas em alguns Países da Europa e fora da Europa, de forma a procedermos a um enquadramento internacional:

---

<sup>75</sup> INOFOR, 2000, pág.15

**Quadro 3.25 – Extensão das linhas de caminho-de-ferro, em alguns Países, em 1993**

	Extensão das linhas exploradas (km)
EUR 15	155 558
Alemanha	40 397
Espanha	12 601
França	32 579
Itália	15 942
Luxemburgo	275
Portugal	3 063
Reino Unido	16 536
USA	177 712
Japão	38 040

Fonte: O sector dos transportes em Portugal (ferroviário), INOFOR, 2000

Em 1993, dos 155 558 km de linha férrea existente na Europa, à Alemanha pertenciam 25% do total Europeu contra 1,96% de Portugal, o que só por si seria indicativo do estado do transporte ferroviário em Portugal. É certo que, em Portugal, temos verificado um desenvolvimento neste meio de transporte através de, por exemplo, duplicação de algumas das nossas linha férreas, ou da melhoria das estações ferroviárias, o que não significa necessariamente maior extensão da linha férrea, até porque em alguns casos, nos últimos anos, verificou-se exactamente o contrário, com o encerramento de algumas linhas em várias regiões Portuguesas. Na verdade, a evolução da via férrea em exploração em território nacional, durante nove anos, foi sensivelmente inexistente, até porque, no final de 2002, existiam 3 599,7 km, dos quais somente 2 801,2, isto é, 77,8%, se encontravam em exploração<sup>76</sup>.

E o que, efectivamente, nunca pode ser esquecido é que existem determinantes da procura turística que passam pelo desenvolvimento tecnológico e de infra-estruturas, nomeadamente dos transportes, com um peso bastante significativo, que acabam por condicionar a imagem que o turista, enquanto consumidor, tem do nosso país e, consequentemente, do serviço que lhe é prestado.

<sup>76</sup> INE, 2003, pág. 29

Também não podemos deixar de referir que o crescimento, por si só, nunca será suficiente, se não for acompanhado de uma política de desenvolvimento, quer se trate deste sector específico quer de qualquer outro. Note-se que, «do total da extensão explorada, 37,4% encontrava-se electrificada, representando a via dupla 17,5% e a via quádrupla 1,1% do total.»<sup>77</sup>, ou seja, verificam-se certamente situações que determinam a espera do consumidor, seja ele turista ou não, para cruzamento de comboios, o que, em determinados locais, mais precisamente, na sua maioria, não é possível senão nas estações ferroviárias. Afinal, apenas em 18,6% do total da linha férrea existente é que isto não ocorre.

Atentemos na sua distribuição geográfica:

**Quadro 3.26 - Linhas e ramais explorados, em Portugal, por Regiões, em 2002**

NUTS II	Extensão das linhas exploradas (Km)	Linhas de via dupla ou superior (Km)	Linhas electrificadas (Km)
Norte	482,4	80,7	84,6
Centro	751,9	194,1	449,0
Lisboa e V. Tejo	564,3	237,5	357,9
Alentejo	823,1	7,5	155,7
Algarve	179,5	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>2 801,2</b>	<b>519,8</b>	<b>1 047,2</b>

Fonte: Estatísticas dos Transportes, INE, 2003

Podemos verificar que o Alentejo é a região que possui maior extensão de linha férrea explorada, o que se compreende facilmente pela área territorial que compõe esta região, por oposição ao Algarve, que tem a menor exploração de linha férrea. No entanto, se analisarmos aspectos como a electrificação ou as linhas de via dupla, as regiões que mais beneficiam são mesmo Lisboa e Vale do Tejo e, curiosamente, o Centro, que se superioriza à região do Norte, até porque «beneficia» da ligação Lisboa-Porto; por sua vez, o Algarve aparece como a única região não contemplada.

<sup>77</sup> INE, 2003, pág.29

**Quadro 3.27 - Distribuição do número de efectivos no caminho-de-ferro  
em Portugal, por Regiões, em 2002**

Categorias	Regiões					
	Total	Norte	Centro	Lisb. V. Tejo	Alentejo	Algarve
Administração Geral	2 086	206	58	1 794	5	23
Condução	1 437	337	228	803	13	56
Trens e Revisão	1 374	339	247	728	0	60
Estações	3 850	877	1 035	1 587	189	162
Oficinas	121	23	5	93	0	0
Instalações fixas	1 425	229	335	707	112	42
Rodovia	0	0	0	0	0	0
Comando e controlo de circulação	378	72	55	240	12	9
<b>Total</b>	<b>10 671</b>	<b>2 083</b>	<b>1 963</b>	<b>5 952</b>	<b>321</b>	<b>352</b>

Fonte: Estatísticas dos transportes, INE, 2003

Analisando, individualmente, cada uma das variáveis representadas, por regiões, não deixa de ser caricato o que se verifica se procedermos a algumas comparações e que colocarão em causa a gestão efectuada.

Por exemplo, a região de Lisboa e Vale do Tejo possui à volta de 83% dos efectivos da administração geral, os quais, por sua vez, no seu total são em maior número do que os condutores, que são menos que os efectivos na categoria dos trens e revisão.

Na verdade, os efectivos da administração geral na região referida são em número superior às estações, o que nos dá uma proporção superior a um administrador geral para cada uma das estações, ao contrário do que se verifica nas outras regiões de Portugal. É certo que é em Lisboa que se encontra a sede da empresa e o maior número de estações, mas elas, afinal, não possuem uma grande diferença relativamente, por exemplo, à região do Centro que, apesar de possuir maior número de estações que o Norte, detêm um menor número de administradores gerais.

Na verdade, é de assinalar a existência de 3850 estações ferroviárias Portuguesas que, divididas pelos quilómetros de linha férrea existentes em 2002, significaria aproximadamente uma estação por quilómetro.

Portanto, constatamos o que poderemos designar de discrepâncias ou disparidades algo «caricatas» ou, se preferirmos, incompreensíveis.

Realizando uma retrospectiva, e se nos referirmos ao número de efectivos gerais, podemos constatar que, no ano de 1972, o número de efectivos nos caminhos-de-ferro, era de 27 234; em 1997 verificou-se uma clara diminuição deste valor para 12 821 trabalhadores<sup>78</sup>, isto é, menos de metade, o que encontra resposta em factores previamente referidos, como, por exemplo, o fecho de algumas linhas consideradas secundárias, o que gerou, em alguns casos, protestos por parte das populações locais, bem como a privatização de algumas actividades efectuadas pela própria empresa e que passaram, então, a ser executadas por entidades privadas, ou ainda o incentivo a reformas por parte de algumas pessoas. Aliás, teremos possibilidade de constatar (ver quadro 3. 28) que a taxa de baixa antiguidade dos trabalhadores da REFER tem, efectivamente, diminuído ao longo dos anos, o que confirma esta tendência, para o que contribuem, é claro, também as reformas.

Entretanto, temos assistido à modernização da rede ferroviária, um pouco por todo o território nacional, através da melhoria das infraestruturas, nomeadamente das estações de caminhos-de-ferro, a duplicação de algumas linhas, permitindo uma maior rapidez e eficiência pela atenuação do tempo de espera do próprio cliente, bem como redução da probabilidade de atrasos no cumprimento dos horários e consequente melhoria na prestação do serviço e, claro, melhor imagem das entidades responsáveis e do nosso País.

Atentemos no quadro que se segue:

---

<sup>78</sup> INOFOR, 2000, pág.21

**Quadro 3.28 – Evolução dos indicadores da estrutura de mão-de-obra, no sector ferroviário, em Portugal, de 1989 a 1997**

Indicadores da estrutura de mão de obra (%)	1989	1994	1997
Tx. de enquadramento(Q. Superior + Q. Médio)/Total TCO	5,0	7,0	6,0
Tx. de alta qualificação(Q.S.+Q. M.+Prof. Alt. Qual.)/Total TCO	5,0	7,0	21,0
Tx. de aprendizagem(Prat. + Aprend.)/Total TCO	0,2	0,02	0,0
Tx. de baixa escolaridade (TCO=< 4ªclasse)/Total TCO	65,0	49,0	41,0
Tx. de escolaridade Pós Secundária ( TCO> E. Sec.)/Total TCO	2,6	5,5	5,9
Tx. de emprego jovem ( TCO<= 25 anos)/Total TCO	1,9	1,9	4,4
Tx. de feminização ( Mulheres TCO/Total TCO)	18,7	16,4	15,8
Tx. de baixa antiguidade (Total TCO<=1 ANO)/Total TCO	12,9	9,7	1,6
Tx. de baixa qualificação (P. não qual.+P. semi qual.)/Total TCO	32,3	23,8	20,6

Fonte: O sector dos transportes em Portugal ( ferroviário), INOFOR, 2000

A REFER tem procurado uma melhor qualidade nos seus recursos humanos ou, pelo menos, tem recrutado para os seus quadros pessoas com melhores habilitações académicas, o que acompanha a tendência verificada em Portugal; de facto, há cada vez maior acesso, por parte da população, ao ensino médio ou médio superior, algo que é também consentâneo com o aparecimento e introdução de novas tecnologias, até porque podemos constatar, ao longo dos anos em análise, uma diminuição da taxa de baixa escolaridade bem como da taxa de baixa qualificação, em contrapartida à taxa de alta qualificação, que aumentou claramente entre 1994 e 1997.

Ainda é possível aferir o acréscimo da taxa de emprego jovem que «revela a sua atractividade por este sector na garantia de uma certa estabilidade de emprego, razoáveis perspectivas de carreira e remunerações satisfatórias, para quem está a iniciar-se no mercado de trabalho».<sup>79</sup>

<sup>79</sup> INOFOR (2000), pág. 29



O género feminino é preterido ao género masculino e, embora a percentagem seja relativamente significativa é, previsivelmente, menor que a do transporte aéreo, o que encontra, mais uma vez, explicação no que tem vindo a ser referido ao longo deste trabalho, já que ainda hoje existem actividades caracteristicamente femininas e masculinas, e o emprego no transporte ferroviário é, certamente, caracteristicamente masculino. Será que já alguém viu mulheres trabalhadoras na via ou mesmo maquinistas?

- **Transporte rodoviário de passageiros**

O Instituto Nacional de Estatística tem vindo a realizar, desde 1992, o Inquérito ao transporte rodoviário de passageiros, tendo por objectivo caracterizar a utilização dos veículos pesados de transporte de passageiros (veículos com pelo menos 10 lugares sentados) matriculados em Portugal, pertencentes ao parque público de transporte de passageiros. Será com base nestes dados que caracterizaremos este transporte, bem como nos últimos dados disponíveis do Instituto para a Inovação na Formação (INOFOR).

Assim, para classificarmos o transporte rodoviário de passageiros começemos por analisar a evolução dos passageiros por quilómetro, quer nos autocarros urbanos quer interurbanos, ao nível europeu e nacional.

**Quadro 3.29 – Milhões de Passageiros por quilómetro, percorridos por autocarros urbanos e interurbanos, em alguns Países Europeus, em 1985/1989/1994**

	1985	1989	1994
EUR 15	319 349	339 975	*
Alemanha **	54 000	53 000	67 500
Espanha	31 807	37 496	38 132
França	37 000	40 300	42 600
Itália	68 080	79 840	*
Luxemburgo	370	419	*
Portugal	9 500	10 150	12 550
Inglaterra	49 000	48 000	43 000

Fonte: O sector dos transportes em Portugal (rodoviário de passageiros), INOFOR, 2000

\* dados não disponíveis

\*\* desde 1991, inclui a ex-Alemanha de Leste

Notemos a evolução crescente dos passageiros transportados por quilómetro em Portugal, ao contrário do que se assiste, por exemplo, na Inglaterra, onde se verificou exactamente o oposto, já que podemos constatar um decréscimo desde 1985. Aliás, dos países apresentados a Inglaterra é o único destino onde isso se verifica, o que pode ser explicado pela preferência do transporte aéreo, até porque Londres possui um dos aeroportos mais movimentados ao nível internacional, ou mesmo o ferroviário.

Ora, estas alterações significativas no território nacional podem ficar a dever-se, entre outros, aos seguintes elementos: crescimento acentuado do comércio mundial, globalização da economia e internacionalização das empresas e desenvolvimento tecnológico, do qual dependem fortemente todo o tipo de transportes.

Se pretendermos apurar os quilómetros percorridos, tendo em conta os dados do Instituto Nacional de Estatística para os anos de 2002 e 2001, concluímos que, no primeiro, «foram percorridos cerca de 351,5 milhões de quilómetros, o que representou um decréscimo de 5,1% face aos 370,2 milhões de quilómetros<sup>80</sup> do segundo». De destacar que «8,5% da quilometragem total pertenceu a veículos com ano de matrícula de 1980 ou anterior»<sup>81</sup>, restando aos veículos com matrícula de 1991 ou superior 52% do total dos quilómetros percorridos, isto é, mais de metade dos quilómetros foram realizados por veículos com mais de dez anos, o que poderá significar viagens desconfortáveis, podendo assim colocar em causa o serviço prestado, até porque estaremos possivelmente perante viagens ruidosas, lentas ou demoradas, com atrasos e, muito importante, inseguras. «Refira-se, a este propósito, que a qualidade do serviço prestado pode ser avaliada através de indicadores tais como pontualidade, regularidade, segurança e conforto. Os parâmetros de qualidade de serviço prestado, na maior parte das empresas rodoviárias, são

---

<sup>80</sup> INE (2003), Pág. 35

<sup>81</sup> INE (2003), Pág. 36

condicionadas por causas externas que introduzem disfuncionamentos no sistema, como, por exemplo, o tráfego originado pelo transporte individual.»<sup>82</sup>

Atentemos no quadro que se segue:

**Quadro 3.30 - Passageiros, Passageiros - km e coeficiente de utilização, por natureza de serviço prestado, em Portugal, no ano de 2002**

	Passageiros 10 <sup>3</sup>	Passageiros-km 10 <sup>6</sup>	Coef. Utilização (%)
Rodoviário de Passageiros	540 072	8 178	39,3
Carreiras Urbanas	329 325	1 492	24,3
Carreiras InterUrbanas	166 359	2 189	28,0
Serviç. Expresso e de alta qualidade	5 506	1 095	48,3
Circuitos Turísticos	1 312	108	53,5
Transp. Escolar e de trabalhadores	27 128	550	53,9
Lançadeira e <i>transfer</i>	2 522	176	65,6
Excursões no país e estrangeiro	6 703	2 428	85,9
Outros	1 217	140	62,9
Transportes Urbanos de Lisboa	280 548	954	23,9
Transportes Urbanos do Porto	208 942	804	30,8

Fonte: Estatísticas dos Transportes, INE, 2003

No ano de 2002 estimou-se que foram transportados cerca de 540 milhões de passageiros, o que representou um «decréscimo de -7,7% face a 2001. É de assinalar os decréscimos nos serviços expresso e carreiras de alta qualidade (-27,3%), no transporte escolar e de trabalhadores e nas excursões no país e no estrangeiro (-15,4%).»<sup>83</sup>

Se nos referirmos aos passageiros por quilómetro transportado, «as excursões no país e no estrangeiro lideraram, com 29,7%, logo seguidas das carreiras interurbanas, com 26,8%, surgindo em terceiro plano as carreiras urbanas com

<sup>82</sup> INOFOR (2000), Pág. 32

<sup>83</sup> INE, (2003), Pág. 38

18,2%»<sup>84</sup>, restando aos serviços expresso e carreiras de alta qualidade a quarta posição, com 13,4%.

Por último, temos o coeficiente de utilização, onde gostaríamos de destacar os circuitos turísticos e excursões no país e no estrangeiro, com 53,5% e 85,9% respectivamente, o que nos permite concluir que a oferta das excursões foi praticamente coberta pelo total da procura, já não se verificando o mesmo com os circuitos turísticos, onde a oferta é bastante superior à procura.

Destacamos igualmente, em 2002, «a utilização do transporte rodoviário por parte de 546 200 passageiros nas suas deslocações de/para o estrangeiro», contribuindo para tal a região do «Norte (54,3%), Lisboa e Vale do Tejo (20,8%) e o Centro (18,1%), sendo as principais origens/destinos no estrangeiro a França (52,8%), a Espanha (22,0%), a Alemanha (12,8%) e a Suíça (12,5%).»<sup>85</sup>

No que respeita ao tecido empresarial:

**Quadro 3.31- Evolução do tecido empresarial, por dimensão da empresa, dos transportes urbanos e interurbanos, em Portugal, em 1985/ 1989/ 1994/ 1997**

Trabalhadores/ano	1985		1989		1994		1997	
	Urb.	Interurb.	Urb.	Interurb.	Urb.	Interurb.	Urb.	Interurb.
1 a 4	2	2	2	2	0	8	2	3
5 a 19	0	21	1	19	2	16	5	14
20 a 99	3	26	3	31	2	29	8	35
100 a 499	3	23	2	22	1	25	2	28
+ 500	2	1	2	1	2	5	5	1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>73</b>	<b>10</b>	<b>75</b>	<b>7</b>	<b>83</b>	<b>22</b>	<b>81</b>

Fonte: O sector dos transportes em Portugal (rodoviário de passageiros), INOFOR, 2000

<sup>84</sup> INE, (2003), Pág. 38

<sup>85</sup> INE (2003), Pág.55

As empresas interurbanas, comparativamente com as urbanas, são indubitavelmente em maior número. A parcela mais significativa das empresas de transporte interurbano encontra-se entre os 20 e os 500 trabalhadores, o que corresponderá às características de pequena e média empresa. Aliás, tendo como referência o ano de 1997, constatamos que as empresas que prevalecem quer no transporte urbano quer interurbano são as que compreendem os 20 a 99 trabalhadores. Note-se, ainda, a evolução crescente do número de empresas interurbanas, ao longo dos anos em análise, exceptuando o ano de 1997, da mesma forma que constatamos que a evolução total das empresas foi sendo crescente ao longo dos anos acima representados.

Consideremos, igualmente, a evolução do emprego do transporte rodoviário para o mesmo período de tempo, dividido por regiões, observando o quadro exposto:

**Quadro 3.32- Evolução do volume de emprego, nos transportes urbanos e interurbanos, em Portugal, em 1985/1989/1994/1997**

Regiões/Ano	1985		1989		1994		1997	
	Urb.	Interurb.	Urb.	Interurb.	Urb.	Interurb.	Urb.	Interurb.
Norte	4 099	3 437	4 031	3 585	3 221	3 316	3 044	3 321
Centro	32	879	82	1 007	21	1 265	69	1 394
Lisb. V. Tejo	7 782	13 227	6 860	11 708	5 159	5 720	8 214	2 948
Alentejo	0	6	0	7	0	8	0	0
Algarve	0	112	0	107	0	653	0	442
Açores	0	339	0	332	0	274	17	356
Madeira	590	243	118	249	451	405	484	315
Total	12 503	18 243	11 091	16 995	8 852	11 641	11 828	8 776
<b>TOTAL</b>	<b>30 746</b>		<b>28 086</b>		<b>20 493</b>		<b>20 604</b>	

Fonte: O sector dos transportes em Portugal (rodoviário de passageiros), INOFOR, 2000

Salienta-se o decréscimo no total de transportes rodoviário de passageiros urbanos e interurbanos, no período representado, apesar do ligeiro acréscimo entre 1994 e 1997.

**Quadro 3.33 – Evolução dos indicadores da estrutura de mão-de-obra, no transporte rodoviário de passageiros, em Portugal, de 1985 a 1997**

Indicadores da estrutura de mão de obra (%)	1985	1989	1994	1997
Tx. de enquadramento (Q. Superior+Q. Médio)/Total TCO	3	3,6	3	4,6
Tx. de alta qualificação (Q.S.+Q. M.+Prof. Alt. Qual.)/Total TCO	4,7	5,4	7,7	10,8
Tx. de aprendizagem (Prat. + Aprend.)/Total TCO	1,5	1,1	0,6	0,4
Tx. de baixa escolaridade (TCO= < 4ª classe)/Total TCO	83,7	67,9	73	65,8
Tx. de escolaridade Pós Secundária (TCO> E. Sec.)/Total TCO	1,7	1,6	2	2,5
Tx. de emprego jovem (TCO<= 25 anos)/Total TCO	6,0	3,4	2,7	3
Tx. de feminização (Mulheres TCO/Total TCO)	4,8	5,1	5,5	5,7
Tx. de baixa antiguidade (Total TCO<=1 ANO)/Total TCO	21,8	14,1	18,5	8,1
Tx. de baixa qualificação (P. não qual.+P. semi qual.)/Total TCO	26,1	21,6	13,2	9,7

Fonte: O sector dos transportes em Portugal (rodoviário de passageiros), INOFOR, 2000

A taxa de baixa escolaridade tem diminuído, ao longo dos anos representados, denotando-se, no entanto, neste indicador uma evolução irregular, pelo que importa relembrar as habilitações exigidas pela Direcção-Geral de Viação para a qualificação de qualquer motorista, a qual continua a ser a quarta classe. Prepondera também o género masculino, apesar do ligeiro acréscimo, embora não muito notório, da taxa de feminização.

- **Serviços de agências de viagens, dos operadores turísticos e dos guias turísticos**

Partindo das informações disponibilizadas pelas entidades responsáveis - o Instituto Nacional de Estatística e, o então, Ministério da Economia - analisaremos, em seguida, o emprego nas agências de viagens e turismo.

**Quadro 3.34- Número de agências de viagens /pessoal ao serviço /volume de negócios, em Portugal, entre 1999 e 2001**

	Empresas (n.º)			Pessoal ao serviço (n.º)			Volume de negócios (mil Euros)		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001	1999	2000	2001
Agências de viagens e turismo	934	978	942	7 848	7 430	7 967	1 743 688	1 914 965	2 068 060
Total Turismo(55+633, CAE)	60 598	61 199	63 024	268 961	223 125	247 107	9 730 196	8 413 263	9 089 159
(%)	1,5	1,6	1,5	2,9	3,3	3,2	17,9	22,8	22,8

Fonte : Anuário do Ministério da Economia, 2004

Da análise do quadro representado conclui-se que às variações pouco significativas no número de agências de viagens e pessoal ao serviço, corresponde um acréscimo no volume de negócios que poderemos considerar significativo (4,9%), isto, quando o número médio de trabalhadores, por empresa, varia entre as 8 pessoas, em 1999 e 2001, e as 7, no ano de 2000.

Portanto, poderíamos a partir destes dados colocar a hipótese de que a procura das viagens aumenta, ou por outro lado, e hipótese provavelmente mais confiável, aumenta a procura turística de destinos mais caros, o que poderá causar alguma surpresa tendo em conta a realidade que o nosso país atravessa de há alguns anos a esta parte. No entanto, se considerarmos que só se desloca a uma agência de

viagens, para comprar pacotes turísticos, pessoas da classe média alta, facilmente perceberemos estes valores.

Os dados, para o ano de 1999, relativamente ao número médio de trabalhadores são:

**Quadro 3.35– Número médio de trabalhadores, nas agências de viagem, por região, em Portugal, em 1999**

Regiões	N.º médio de trabalhadores
Norte	9
Centro	3
Lisboa e Vale do Tejo	10
Alentejo	2
Algarve	10
Açores	6
Madeira	9
<b>Portugal</b>	<b>8</b>

Fonte : INE, Turismo em números, 2002

Considerando os dados do Instituto Nacional de Estatística, podemos comprovar uma maior homogeneidade no número médio de trabalhadores nas agências de viagens, já que temos, quer em Lisboa e Vale do Tejo quer no Algarve, um número médio de dez trabalhadores por empresa; no Norte, temos menos uma pessoa, isto é, trabalham, em média, nove pessoas, valor que também se verifica na Madeira. É claro que em regiões como o Centro e o Alentejo aparecem-nos números muito pouco significativos, se confrontados com os valores apresentados pelas regiões supracitadas, ou mesmo comparando com o valor médio no nosso País, que se situa nas oito pessoas. Gostaríamos de destacar este valor que nos parece bastante significativo se comparado com outros sectores da actividade turística; no entanto, se tivermos em conta o tipo de serviço que é prestado e que se exige nas agências, de maior especialização, mais lento e demorado e com diferentes tipos de serviço, nomeadamente, *rent a car*, reservas, câmbios, departamento de promoção e



contabilidade, organização de grupos e guias, concluiremos que para que os serviços superem ou igualem as expectativas dos clientes não seria de exigir ou esperar outra situação para as empresas que pretendam singrar no mercado.

Na verdade, esta análise é uma forma de comprovar a realidade do País em que vivemos, em que as regiões do Interior são geralmente mais pobres, com menos habitantes e onde as possibilidades de se começar uma vida são certamente mais difíceis.

As regiões com maior número de trabalhadores são as que possuem maior população, bem como as que são classificadas como sendo «turísticas», isto é, espaços com maior procura turística e certamente locais de onde partem muitos dos turistas nacionais, daí a maior necessidade de recursos humanos no sector das agências de viagens e operadores turísticos.

## ▪ Animação

«O turismo activo nasceu no início da década de noventa. Em 1993 existiam apenas cinco empresas registadas prestadoras de serviços nesta área, nomeadamente ligadas a clubes desportivos e associações. No ano 2000 já se poderiam referenciar em Portugal cerca de 300 a 400 empresas»<sup>86</sup>. É quando aparece a primeira lei a regulamentar a animação turística, constituída pelo turismo de aventura, actividades radicais, os passeios em veículos marítimos, ou seja, tudo o que é complementar ao turismo tradicional; na verdade, a legislação Portuguesa inclui na animação turística as actividades lúdicas, culturais, desportivas ou de lazer, tais como: marinas, autódromos, balneários termais, campos de golfe, salas de congressos, organização de passeios, etc.

Actualmente, estima-se que operem no mercado cerca de mil empresas no domínio do turismo activo ou da animação, quando somente setenta estão licenciadas<sup>87</sup>; a falta de inspecção ao nível dos alvarás, atribuídos pela Direcção-Geral de Turismo, beneficia as empresas que não cumprem os trâmites legais, conjuntamente com as limitações da própria lei, nomeadamente ao nível da interdição da venda de pacotes com alojamento, que significa a impossibilidade de compra de programa por parte do turista externo.

Em resultado, esta é uma área caracteristicamente composta por «micro empresas com cerca de quatro funcionários a tempo inteiro»<sup>88</sup>, cujos sócios ou gerentes possuem outra actividade profissional e com carências ao nível de investimentos ou apoios.

---

<sup>86</sup> Viajar (2003), Pág. 18

<sup>87</sup> Viajar (2003), Pág. 18

<sup>88</sup> Viajar (2003), Pág. 18

Foi neste contexto que se criou a Associação Nacional de Empresas de Turismo Activo (ANETURA) <sup>89</sup>, com sede no Porto, cujo presidente alerta para a importância da formação profissional na área, por exemplo, com o objectivo de evitar acidentes: «Neste momento não existe qualquer regulamentação relativamente à formação profissional nesta área. A associação já teve uma reunião no Instituto de Formação Turística no sentido de analisar esta questão. Entregámos, na altura, uma cópia da legislação Espanhola pois, ao contrário de Portugal, que possui uma legislação específica para as empresas, em Espanha a legislação trata de questões de formação profissional (...) entretanto, a formação começa a ser mais necessária porque as empresas estão a entrar em actividades cada vez mais exigentes tecnicamente, o que obriga a conhecimentos técnicos mais avançados.»<sup>90</sup> Dentro desta questão da formação, a Associação, na figura do seu presidente, expõe o seguinte argumento: «a nossa posição é que a formação de um animador turístico, vulgarmente designados por monitores, tem que ter duas componentes - uma exclusivamente dedicada à área turística e outra técnica. É aqui que as coisas esbarram, ou seja, quem deve dar essa formação?»<sup>91</sup>

Este é um ramo de actividade onde a desordem é total, até porque, entre outras entidades, determinadas regiões de turismo promoviam nos seus *sites* a existência de empresas de animação turística que não estavam licenciadas, o que abre determinado tipo de precedentes. Desta forma, exige-se urgentemente a regularização do ramo, dada a sua função de fixar turistas a determinado local e a melhoria na prestação do serviço que se exige e que está actualmente condicionada, já que as empresas não estão autorizadas, por lei, a vender pacotes que incluam o segmento de alojamento, forçando-as a trabalhar com o mercado nacional ou a associarem-se ao sector de alojamento.

---

<sup>89</sup> Associação Empresarial criada por um grupo de empresas a operar na área do turismo de lazer e aventura, com o objectivo de encontrar soluções para a situação actual que este sector de actividade atravessa, bem como a promoção do mesmo.

<sup>90</sup> Viajar (2003), Pág. 19

<sup>91</sup> Viajar (2003), pág. 20

### C) Indicadores de actividade do turismo

**P**ara concluir a análise do emprego no turismo por sector de actividade, em Portugal, atentemos nos indicadores de actividade do turismo, para os anos de 1999, 2000 e 2001, em alguns dos seus subsectores:

Quadro 3. 36 – Indicadores da actividade turística, em Portugal, entre 1999 e 2001

	Produtividade			Custos médios com pessoal			Volume negócios/trabalhador		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001	1999	2000	2001
Hotéis	17 438	18 238	18 705	9 697	10 275	11 960	32 352	36 151	34 891
Parques de campismo	10 135	11 329	11 032	6 300	6 298	7 725	24 077	23 981	23 034
Restaurantes	7 332	8 263	7 898	5 038	6 987	6 207	24 636	31 592	27 438
Estabelecimentos de bebidas	5 881	5 909	6 141	3 861	3 839	4 275	26 162	27 250	28 953
Cantinas	11 138	11 362	11 602	9 472	8 358	9 699	29 778	29 282	28 969
Agências de viagens	15 882	17 538	21 003	14 101	13 406	16 460	257 784	323 121	259 578

Fonte : Anuário do Ministério da Economia, 2002 e 2004 (Euro/trabalhador)

As agências de viagens são quem mais gasta com o seu pessoal, em termos médios, o que, para além dos salários, implicará despesas com formação, o que se fica a dever, certamente, à necessidade de «formar informaticamente», isto é, todos sabemos que as agências detêm programas informáticos específicos que qualquer técnico de turismo necessita de conhecer, para poder efectuar eficazmente o seu trabalho no dia a dia.

Pelo mesmo motivo, temos os hotéis com grandes despesas também no que se refere aos custos com pessoal, embora em menor grau, se as compararmos com as despesas efectuadas pelas agências de viagens, o que se justifica pela formação ou nível de instrução de muitos dos seus quadros, que é certamente inferior ao das agências. Note-se que as agências, em termos gerais, quase só incluem nos seus

quadros pessoal qualificado e com bom nível de instrução, o que, desde logo, significará salários mais elevados e, claro, maiores custos com pessoal.

No outro extremo encontramos os estabelecimentos de bebidas, que são efectivamente quem menos gasta com os seus trabalhadores, o que se ficará a dever quer aos salários quer à menor necessidade relativa de formação que estes trabalhadores necessitam. Paralelamente, este tipo de estabelecimentos são ainda os que possuem menor produtividade.

A maior produtividade é alcançada pelos hotéis, nos anos de 1999 e 2000, que invertem a sua posição com as agências de viagens, no ano de 2001, bem como no que se aplica ao volume de negócios por trabalhador.

Na verdade, as agências são quem maior volume de negócios obtêm, o que se justifica pela sua natureza, ou seja, as agências vendem o que, em turismo, vulgarmente se designa de «pacotes turísticos», que englobam, ou podem englobar, elementos como o preço da viagem, das refeições, da animação, do alojamento, entre outros, o que em termos monetários implica valores elevados, daí a grande diferença que se verifica entre estas e os outros estabelecimentos (ver quadro 3.36, atrás representado).

Gostaríamos de assinalar um facto que nos parece bastante curioso, já que as cantinas possuem maiores despesas no que se refere aos custos médios com pessoal do que propriamente os restaurantes, o que, apesar de tudo, poderá encontrar uma simples justificação nas faixas etárias; ou seja, à semelhança do que acontece, por exemplo, no Reino Unido, existe uma grande percentagem de jovens estudantes a trabalhar em restaurantes, o que significa que trabalham somente na época alta dando resposta à maior procura sem que, para isso, os restaurantes sintam necessidade de contratarem pessoal permanente, para além dos salários certamente inferiores aos dos seus quadros.

## D) O emprego no turismo por Regiões

**A** análise a que procederemos neste sub-capítulo, convém referir, encontra-se limitada (à semelhança do que já aconteceu) pelos dados disponíveis e que, com frequência, são díspares mesmo com base na mesma fonte.

Assim, a partir de uma leitura do quadro posteriormente representado, facilmente concluímos que a região que mais pessoas tem ao serviço no sector hoteleiro é a região do Algarve, logo seguida pela região Lisboa e Vale do Tejo, a que se segue a Ilha da Madeira e, só então, surge a região do Norte. Esta tendência só vem de encontro à procura turística no nosso País, que se dirige essencialmente para estas mesmas regiões. As regiões menos significativas são os Açores e o Alentejo, superiorizando-se o segundo ao primeiro.

Ainda com base nos dados apresentados, é de assinalar a inexistência, à data, de hotéis de cinco estrelas, a categoria mais elevada na modalidade de alojamento em Portugal, nas Regiões do Norte, Centro, Alentejo e Açores, regiões onde a procura é menor se comparada com as restantes regiões. Devemos ter em atenção que os hotéis de cinco estrelas são hotéis utilizados por pessoas com recursos económicos elevados, ou utilizados para determinados tipos de turismo específicos, como o turismo de congressos ou turismo de negócios, que detêm pouca expressão nestas regiões, ao contrário do que sucede, por exemplo, com a Madeira, que possui uma quota de mercado significativa neste segmento de mercado. Também é fácil verificar que as «Pensões», independentemente da sua categoria, são a única modalidade de alojamento, juntamente com as «Albergarias», que existem em qualquer Região do País, o que nos conduziria à afirmação de que o serviço que se presta, e isto partindo da categoria dos tipos de alojamento, não se dirige ao estrato médio superior mas

baixo-médio, ou, por outro lado, o tipo de procura a que se assiste não permite outro tipo de empresas a operar no mercado do lado da oferta.

**Quadro 3. 37 - Pessoal ao serviço segundo a categoria dos estabelecimentos de alojamento, por região, em Portugal, em 31/07/01**

	Norte	Centro	Lisboa e V. do Tejo	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira
Hotéis 5*	0	0	2653	0	2496	0	1957
Hotéis 4*	1129	343	2993	69	2609	340	1531
Hotéis 3*	831	1376	2378	311	749	411	437
Hotéis 2*	0	0	552	105	188	31	11
Hotéis- Apartamentos 5*	0	0	0	0	0	0	134
Hotéis- Apartamentos 4*	0	29	0	60	1200	17	1315
Hotéis- Apartamentos 3*	0	52	0	74	690	104	370
Hotéis- Apartamentos 2*	1018	144	76	59	199	11	6
Apartamentos Turísticos	15	0	3	0	2672	12	95
Aldeamentos Turísticos	5	0	55	0	1759	0	0
Motéis	109	88	28	0	100	0	0
Pousadas	359	159	180	446	83	0	39
Estalagens	287	0	283	0	196	56	497
Albergarias	152	49	150	98	76	29	123
Pensões 1ª categoria	121	49	261	34	80	15	137
Pensões 2ª categoria	559	448	702	172	249	124	205
Pensões 3ª categoria	587	265	631	140	189	30	28
Colónias de férias	222	290	408	0	0	0	0
Pousadas da juventude	61	46	56	32	35	0	0
<b>Totais</b>	<b>5455</b>	<b>3338</b>	<b>11409</b>	<b>1600</b>	<b>13480</b>	<b>1180</b>	<b>6885</b>

Fonte : INE, Estatísticas do Turismo, 2002

Vejamos, resumidamente, por ordem decrescente, os valores totais correspondentes a cada uma das regiões, observando o quadro 3.38, representado na página seguinte:

**Quadro 3. 38 – Emprego total nos estabelecimentos de alojamento/capacidade de alojamento/  
número médio de trabalhadores, por Regiões, em 31/07/01**

Regiões	Emprego total	Capacidade de alojamento	Nº médio de trabalhadores
Algarve	13 480	86 751	6,43
Lisboa e Vale do Tejo	11 409	53 628	4,70
Madeira	6 885	26 532	3,85
Norte	5 455	29 523	5,41
Centro	3 338	20 099	6,02
Alentejo	1 600	7 318	4,57
Açores	1 180	4 814	4,07

Fonte : INE, Estatísticas do Turismo, 2002

Observando o quadro acima, podemos concluir que as regiões que mais pessoas empregam no sector de alojamento são as regiões cuja actividade económica principal é o turismo, nomeadamente o Algarve, Lisboa e Vale do Tejo e Madeira.

Como já enunciado, são também as regiões, ao nível nacional, com maior procura turística, o que exige oferta de modo a corresponder às necessidades do cliente; note-se que são também regiões que, pelos seus recursos, se encontram, em termos gerais, nas melhores condições, quer no que se refere ao conceito de desenvolvimento quer de crescimento, isto é, serão, ao nível nacional, as regiões vulgarmente designadas de «regiões ricas».

Como é natural, as regiões com maior capacidade são também as que apresentam maior número de pessoas a trabalhar no sector, excepto as regiões do Norte e Madeira, em que a primeira tem maior capacidade de alojamento e menos trabalhadores do que a segunda.

Continuando a distinção entre as regiões, os dados relativos ao género feminino são os seguintes:



**Quadro 3. 39 – Emprego do género feminino segundo a categoria dos estabelecimentos de alojamento, por região, em Portugal, 2001**

	Norte	Centro	Lisboa V. do Tejo	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira
Hotéis	1 743	1 255	4 292	264	2 907	481	2 010
Hotéis- Apartamentos	57	51	283	119	1 235	96	1 115
Apartamentos Turísticos	7	0	3	0	1 707	4	71
Aldeamentos Turísticos	3	0	24	0	940	0	0
Motéis	78	52	17	0	53	0	0
Pousadas	211	106	105	272	61	0	22
Estalagens	155	127	157	35	113	36	298
Pensões	856	550	1 118	304	386	130	328
Colónias de férias	159	233	246	0	0	0	0
Pousadas da juventude	41	31	32	20	21	0	0
<b>Total Geral( M+F)</b>	<b>5 455</b>	<b>3 338</b>	<b>11 409</b>	<b>1 600</b>	<b>13 480</b>	<b>1 180</b>	<b>6 885</b>

Fonte : INE, Estatísticas do Turismo, 2002

Tal como verificado ao nível nacional, na totalidade das modalidades de alojamento, se procedermos à divisão por géneros o feminino prevalece sobre o masculino, em todas as regiões, sem excepção, pelo que, assim como verificado no Reino Unido (em termos gerais) o género feminino é o preferido no sector turístico.

No entanto, se procedermos a uma sub-divisão do género, por modalidade de alojamento, em cada uma das regiões, existem casos, embora muito raramente, em que o género masculino prevalece sobre o feminino, entre os quais:

- Hotéis, na região do Algarve;
- Hotéis-apartamentos, na região da Madeira;
- Apartamentos-turísticos, na região do Norte e Açores;
- Aldeamentos turísticos na região de Lisboa e Vale do Tejo.

### E) Síntese

**N**uma fase em que encerramos a análise do emprego e introduziremos o ensino do turismo, parece-nos necessário proceder a uma síntese, apontando aspectos que nos pareceram importante destacar. Assim, tal como verificado no Reino Unido, Alemanha e Espanha, também em Portugal o emprego no turismo se caracteriza por alguns aspectos interessantes, nomeadamente o de existirem sectores caracteristicamente femininos e masculinos, mais especificamente temos o género feminino no sector de alojamento e o género masculino no sector dos transportes.

No sector de alojamento constatamos a superioridade do número médio de trabalhadores nos parques de campismo sobre os hotéis, algo que carece de atenção, tendo em conta os tipos de serviço que se prestam em cada uma das modalidades bem como o preço que o cliente paga para usufruir do serviço pelo qual optou. Ainda o número médio de trabalhadores no sector da restauração, que nos parece extremamente diminuto e certamente insatisfatório na prestação de um serviço que, como qualquer outro, se exige seja de qualidade, diferenciado e inovador. No sector da animação destaca-se a ainda total desorganização, apesar do papel que desempenha na oferta turística dos diferentes países.

Estes são os elementos que consideramos de maior destaque e, por isso, relevantes e merecedores de maior atenção.

Na verdade, teremos possibilidade de confirmar que a escolha de um destino turístico, para além dos seus recursos naturais e histórico-culturais, passa também pelas condições oferecidas nos serviços prestados, que, por sua vez, dependem fortemente da formação, mas uma formação dirigida a todos os estratos sociais e/ou níveis literários e não somente aos níveis inferiores, como é comum pensar-se. Não será a má gestão dos recursos humanos um sinal disso mesmo?

É que, independentemente da melhoria de instalações e equipamentos, o segredo da qualidade está na cultura, na seriedade de processos, na ética, na inteligência, na mentalidade e na modéstia de todos quanto trabalham nas empresas a todos os níveis e não somente de algumas pessoas e alguns níveis.

Tudo com um único objectivo: prestar serviços de acordo com as expectativas dos clientes para melhorar a nossa imagem turística e a nossa imagem enquanto país, quer ao nível interno quer ao nível externo. Se mudarmos as nossas próprias mentalidades seremos então capazes de alterar outras.

# CAPÍTULO IV

---

## O Ensino Internacional do Turismo

## 4. O Ensino Internacional do Turismo

O autor Denis Walker «tem demonstrado a necessidade de mudar a mentalidade dos antigos profissionais e de preparar os novos para o crescente e difícil mercado....»<sup>92</sup> em que vivemos actualmente. Desta forma, a cultura e o ensino tornam-se fundamentais para qualquer profissional que deseje desempenhar as suas funções competentemente, em qualquer parte do Mundo.

Ora, é por isso que «o saber já é e será um desafio maior, talvez o mais importante na competição pelo poder. É nesse contexto que se insere a formação dos novos profissionais também do sector turístico.»<sup>93</sup>

Sendo o turismo uma actividade de serviços que envolve pessoas «é importante saber quantas são necessárias para preencher cargos actuais e futuros, e quais as atitudes, qualificações e conhecimentos elas devem possuir.»<sup>94</sup>

Desta forma, podemos asseverar que «a formação superior em turismo passou a ser importante em vários países europeus»<sup>95</sup>, o que determinou a análise do ensino do turismo, nos Países em estudo, nesta dissertação, pois uma questão se nos colocava: «Como poderíamos tratar a importância da formação dos recursos humanos sem nos referirmos ao ensino do turismo?» Para que tal fosse possível, o contacto com os Ministérios da Educação de cada um dos países foi imprescindível, o que nos permitiu também realizar, em cada um dos sub-capítulos, uma breve caracterização da estrutura dos vários sistemas de ensino.

---

<sup>92</sup> Trigo, 1998, pág. 208

<sup>93</sup> Trigo, 1998, pág. 209

<sup>94</sup> Organização Mundial de Turismo, 2003, pág.226

<sup>95</sup> Trigo, 1998, pág. 209

Desta forma, analisaremos o ensino do turismo no Reino Unido, Alemanha e Espanha, essencialmente ao nível do ensino superior e por regiões, para no final do capítulo seguinte, «Capítulo V- O ensino do turismo em Portugal», procedermos a uma síntese global cujo propósito é o confronto do ensino do turismo ao nível nacional com o nível internacional.

### A) O ensino do turismo no Reino Unido

O ensino no Reino Unido encontra-se dividido da seguinte forma:

- ensino pré-primário, dos três aos quatro anos;
- ensino primário, dos cinco aos onze anos;
- ensino secundário, dos doze aos dezasseis ou dezanove anos;
- «*further education*», dos dezasseis anos em diante;
- e ensino superior, dos dezanove anos em diante.

Como o ensino obrigatório, neste País, é de onze anos, as crianças que começam a frequentar a escola aos cinco anos terminarão a escolaridade obrigatória perto da idade de dezasseis anos.

Desta forma, a maioria das crianças transita do ensino primário para o ensino secundário com onze anos, existindo a possibilidade, entre os dois tipos de ensino, de opção pelas designadas «*middle schools*»<sup>96</sup>, acedendo, desta forma, ao ensino secundário com idades variando entre os doze ou treze anos.

Note-se que, em alguns localidades, existe um sistema escolar designado de sistema escolar gramatical, onde as crianças terão, forçosamente, que proceder a um exame que funcionará como forma de selecção entre os níveis primário e secundário.

---

<sup>96</sup> Escolas que oferecem normalmente um curso de quatro anos para alunos com idades entre os oito e os doze anos (escolas médias primárias) ou entre os nove e os treze (escolas médias secundárias)

Relativamente às qualificações educacionais gerais, temos:

- a. Certificado da frequência do ensino secundário (designado de *General Certificate of Secondary Education- GCSEs*): abarca diferentes matérias e é, normalmente, obtido por alunos com dezasseis anos;
- b. Certificado de frequência de ensino no nível avançado (designado de *General Certificate of Education Advanced Level - GCE A-level*), normalmente com a duração de dois anos, apesar de serem oferecidos cursos intensivos de um ano, constitui a qualificação básica para ingressar nas Universidades Britânicas e é obtido, geralmente, por alunos com dezoito anos;
- c. Avanço Suplementar (*Advanced Supplementary-AS*).

Na verdade, o Reino Unido é um local ideal para estudar, por diversas razões, entre as quais encontramos: maiores opções na selecção de cursos, maior flexibilidade e maiores oportunidades para que cada indivíduo possa alcançar as suas ambições, até porque as áreas disponíveis são bastante variadas. Aliás, englobam de tudo um pouco, desde as áreas de ciências, artes e humanidades, até áreas pouco comuns e a que estamos muito pouco habituados em Portugal, nomeadamente, estudos para a paz ou mesmo tecnologia da música.

Algo que nos parece extremamente curioso e interessante referir é o facto de os estudantes disporem da oportunidade de combinarem cursos académicos e profissionalizantes, bem como a possibilidade de, durante o seu percurso académico, poderem usufruir de uma variedade enorme de métodos didácticos, nomeadamente, debates, jogos, resolução de problemas, projectos, trabalhos práticos, simulações de situações reais, entre outros.

Ora, estes são elementos que desembocam numa taxa de desistência muito pouco significativa, encontrando-se entre as mais baixas ao nível mundial, e, simultaneamente, numa taxa de aprovação bastante elevada, indubitavelmente pela forte componente prática que acarretam.

Esta é uma questão que se torna relevante em todos, ou quase todos, os sectores da actividade económica e muito mais num sector como o do turismo, onde as relações humanas são determinantes, e isto é algo que não se ensina; é, na verdade, algo inato, mas também algo que só a vivência e o contacto pessoal trazem.

Com base na pesquisa efectuada junto do *British Council*, podemos enunciar a existência de uma enorme multiplicidade de cursos de turismo ou áreas com ele relacionados; mais especificamente, existem distribuídos por todo o território, surpreendentemente, 4658 cursos, nas mais variadas modalidades: a tempo inteiro, em regime de *part-time*, com a possibilidade de frequência diurna e nocturna, de duração de um até quatro anos e, ainda, à distância.

Devido à enorme variedade de cursos de turismo, neste País, para procedermos à sua análise faremos à seguinte divisão:

1. *GCE A-level*<sup>97</sup>;
2. *Undergraduate*<sup>98</sup>;
3. *Postgraduate*<sup>99</sup>;
4. *Master of Bussiness Administration (MBA)*<sup>100</sup>;
5. *Career-based/vocational*<sup>101</sup>.

---

<sup>97</sup> corresponde ao ensino secundário

<sup>98</sup> corresponde aos cursos de bacharelato e licenciatura

<sup>99</sup> podem durar três ou um ano ou seis meses, fornecem qualificações profissionais mas sem qualquer título, até porque seguem o programa de mestrado mas com exclusão da tese (correspondem aos cursos de pós-graduação)

<sup>100</sup> duram normalmente um ano; qualquer aluno para aceder a este grau deve ter concluído obrigatoriamente o curso de pós-graduação (correspondem aos cursos de mestrado e doutoramento)

<sup>101</sup> cursos técnico-profissionais, práticos (estágios com duração de dois anos), com habilitações a variar entre o nível básico e superior, ministrados por escolas técnico-profissionais, instituições de ensino superior e colégios privados



Estes cursos podem ser cumpridos nas vertentes *full*, *part time* e à distância.

Desta forma, temos:

**Quadro 4.1 – Ensino do turismo, no Reino Unido, em GCE A-level, nas vertentes *full*, *part time* e à distância, em 2004**

<i>GCE A-level</i>		
<i>Full time</i>	Cursos	46
	Instituições	27
<i>Part time</i>	Cursos	16
	Instituições	11
À distância	Cursos	2
	Instituições	2

Fonte : British Council, 2004

Algo que desde logo se destaca é a superioridade considerável, em quase todas as vertentes, dos cursos sobre as instituições, o que significa que existem instituições a leccionar mais do que um curso na área turística. Por exemplo, na vertente *full time* verifica-se, uma média de 1,7 cursos por instituição, para uma média total de 1,6 cursos. Destacamos a existência de sessenta e quatro cursos a serem leccionados em quarenta instituições.

**Quadro 4.2 – Ensino do turismo, no Reino Unido, na modalidade *undergraduate*, nas vertentes *full*, *part time* e à distância, em 2004**

<i>Undergraduate</i>		
<i>Full time</i>	Cursos	2163
	Instituições	201
<i>Part time</i>	Cursos	634
	Instituições	96
À distância	Cursos	5
	Instituições	4

Fonte : British Council, 2004

Na modalidade *undergraduate*, a diversidade numérica é bastante maior do que a constatada anteriormente, evidenciando-se uma superioridade bastante mais notória no número de cursos sobre as instituições. Aliás, saliente-se a existência de 2163 cursos, em regime de *full time*, para 201 instituições, o que perfaz uma média de 10,8 cursos por instituição.

Ora, temos um total de 2802 cursos a serem leccionados por 301 instituições, o que nos dá uma média de 9 cursos por instituição, algo que poderemos classificar como uma enorme multiplicidade de cursos e será certamente sinónimo de variedade de escolha para aqueles que pretendam especializar-se nesta área.

É certo que a conjuntura que temos no Reino Unido é diferente da conjuntura de qualquer outro País, mas não poderemos deixar de considerar extremamente significativa a realidade que encontramos ao nível do ensino do turismo, cujos valores são nitidamente expressivos.

**Quadro 4.3 – Ensino do turismo, no Reino Unido, na modalidade *postgraduate*, nas vertentes *full*, *part time* e à distância, em 2004**

<i>Postgraduate</i>		
<i>Full time</i>	Cursos	282
	Instituições	55
<i>Part time</i>	Cursos	178
	Instituições	52
À distância	Cursos	16
	Instituições	6

Fonte : British Council, 2004

Confirma-se a tendência de que os cursos são significativamente superiores às instituições, resultando em mais do que um curso por instituição. Saliente-se, também, a menor frequência de cursos bem como das instituições na modalidade *postgraduate* comparativamente à *undergraduate*, o que se adivinhava, até pelo

próprio nível em que nos encontramos, o que determina, certamente, uma menor procura e, claro, uma menor oferta.

**Quadro 4.4 – Ensino do turismo, no Reino Unido, na modalidade MBA, nas vertentes *full*, *part time* e à distância, em 2004**

<i>MBA</i>		
<i>Full time</i>	Cursos	10
	Instituições	6
<i>Part time</i>	Cursos	11
	Instituições	8
À distância	Cursos	0
	Instituições	0

Fonte : British Council, 2004

Observando os dados para os cursos de *MBA* é possível corroborar a ideia de que, à medida que o nível de ensino se acentua, a respectiva oferta diminui, algo que neste caso específico se verifica significativamente, até porque existem somente 21 cursos *MBA* em turismo, contra 476 e 2802 cursos de *postgraduate* e *undergraduate*, respectivamente. Note-se que até a própria relação curso/instituição diminui claramente, verificando-se uma média de praticamente um curso por instituição.

**Quadro 4.5 – Ensino do turismo, no Reino Unido, no *career-based/vocational*, nas vertentes *full*, *part time* e à distância, em 2004**

<i>Career-based/vocational</i>		
<i>Full time</i>	Cursos	1005
	Instituições	277
<i>Part time</i>	Cursos	264
	Instituições	123
À distância	Cursos	26
	Instituições	12

Fonte : British Council, 2004

No que concerne, os cursos *career-based/vocational*, mais uma vez temos valores a salientar, com uma média de três cursos por instituição.

Para procedermos a esta mesma análise por regiões, utilizemos a divisão já definida no emprego do turismo no Reino Unido, isto é, Inglaterra, Irlanda do Norte, Escócia e País de Gales.

**Quadro 4.6 – Ensino do turismo, no Reino Unido, por região, em GCE A-level, nas vertentes *full*, *part time* e à distância, em 2004**

<i>GCE A-level</i>	Cursos	Instituições
Irlanda do Norte	0	0
Escócia	8	4
Inglaterra	51	31
País de Gales	0	0

Fonte : British Council, 2004

**Quadro 4.7 – Ensino do turismo, no Reino Unido, por região, na modalidade *undergraduate*, nas vertentes *full*, *part time* e à distância, em 2004**

<i>Undergraduate</i>	Cursos	Instituições
Irlanda do Norte	10	1
Escócia	143	19
Inglaterra	2458	185
País de Gales	104	11

Fonte : British Council, 2004

**Quadro 4.8 – Ensino do turismo, no Reino Unido, por região, na modalidade *postgraduate*, nas vertentes *full*, *part time* e à distância, em 2004**

<i>Postgraduate</i>	Cursos	Instituições
Irlanda do Norte	6	1
Escócia	25	6
Inglaterra	290	50
País de Gales	32	7

Fonte : British Council, 2004

**Quadro 4.9 – Ensino do turismo, no Reino Unido, por região, na modalidade MBA, nas vertentes *full*, *part time* e à distância, em 2004**

<i>MBA</i>	Cursos	Instituições
Irlanda do Norte	1	1
Escócia	3	2
Inglaterra	7	4
País de Gales	5	2

Fonte : British Council, 2004

**Quadro 4.10 – Ensino do turismo, no Reino Unido, por região no *career-based/vocational*, nas vertentes *full*, *part time* e à distância, em 2004**

<i>Career-based/vocational</i>	Cursos	Instituições
Irlanda do Norte	2	1
Escócia	42	12
Inglaterra	1035	272
País de Gales	67	14

Fonte : British Council, 2004

Em qualquer um dos níveis de ensino, a Inglaterra é a região que mais cursos de turismo detém, logo seguida da Escócia nas modalidades *GCE A-level* e *undergraduate* e do País de Gales nas restantes modalidades. Não esqueçamos que, também em termos de emprego, verificamos um maior número de pessoas a exercer funções no sector turístico, em Inglaterra, o que determina uma maior necessidade de recursos humanos e, claro, a necessidade de uma maior oferta de cursos na área, até para responder às necessidades do mercado.

Observemos, ainda, a título de complemento, a procura dos cursos de *catering* e gestão institucional, onde se incluem os cursos de turismo, ao longo dos últimos anos:

**Quadro nº 4.11 Número de estudantes, em cursos de *catering* e gestão institucional, em estabelecimentos de ensino superior, 1996-2000  
(incluem os cursos de Turismo)**

	Dezembro 1996	1996/1997	1997/1998	1998/1999	1999/2000
Estudantes	17 795	18 110	18 928	18 120	16 990

Fonte : BHA ( British Hospitality Association), Trends and Statistics, 2002

Estamos, portanto, perante uma diversidade numérica significativa de cursos de turismo ou com ele relacionados, nas mais distintas modalidades e vertentes, possibilitando a qualquer futuro profissional turístico uma escolha bastante selectiva, nomeadamente, Turismo; Viagens e Turismo; Turismo e Meio Ambiente; Hotelaria Internacional e Turismo; Negócios com Turismo; Turismo e Desenvolvimento Sustentável; Gestão Turística; Gestão das Viagens e Turismo; Lazer, Viagens e Turismo; Gestão Turística e Planeamento Rural; Gestão Turística e Patrimonial; Línguas Modernas e Turismo.

## B) O ensino do turismo na Alemanha

**A**nalisemos também a estrutura do sistema nacional educativo Alemão, sem o que não será possível comparar, ou mesmo analisar, o ensino do turismo nos diferentes Países em estudo.

Assim, tal como no nosso País, a escolaridade obrigatória inicia-se aos seis anos de idade, tendo, no entanto, a duração de doze anos, nove dos quais, em alguns locais (*Laender*)<sup>102</sup>, a tempo inteiro e o restante período em regime parcial.

O ensino primário recebe as crianças entre os seis e os dez anos; o primeiro ciclo secundário destina-se aos alunos com idades compreendidas entre os onze e os quinze anos e o segundo ciclo secundário engloba os jovens entre os dezasseis e os dezanove anos.

Destacamos, desde já, a possibilidade de, geralmente, a partir do terceiro ano de escolaridade na primária as crianças poderem optar pela aprendizagem de uma língua estrangeira.

No final dos dois primeiros anos de escolaridade é efectuada uma avaliação, como forma de identificar pontos fortes e fracos dos alunos, o que permitirá, a cada um, procurar melhorar o que possui de menos positivo e possibilita, também, que os encarregados de educação adquiram informações mais concretas acerca dos seus educandos.

Verifica-se a existência de vários tipos de escolas secundárias do ensino geral, assentando todas na escola primária, e que passamos a designar: *Hauptschule*,

---

<sup>102</sup> termo usado na Alemanha para definir o que são regiões

*Realschule*, e o Liceu, com a introdução por parte de alguns *Laender* de novos tipos de escolas com designações diferentes, mas que, no entanto, reúnem os currículos da *Hauptschule* e da *Realschule*.

Assim, temos:

1. a *Hauptschule* abrange do quinto ao nono ano de escolaridade, e tem como objectivo principal conceder aos alunos uma cultura geral básica;
2. a *Realschule*, que compreende também os alunos entre o quinto e o nono ano, dota-os de uma cultura geral mais exigente, permitindo ainda a passagem para cursos de formação que conduzem directamente a uma qualificação profissional bem como a escolas que permitem adquirir um diploma de acesso ao ensino superior;
3. o Liceu ministra aos alunos um ensino secundário intenso de cultura geral, com acesso ao ensino superior geral, após a realização de um exame final, dividido em duas partes: uma escrita e a outra oral, abarcando alunos entre o quinto e décimo terceiro ano.

O ensino é, por princípio, gratuito, sendo os meios necessários emprestados gratuitamente pela escola aos alunos.

Como supracitado, o segundo ciclo secundário engloba os jovens entre os 16 e os 19 anos e permite aos alunos optar pelo:

- ensino geral;
- ensino de formação profissional;
- ensino misto geral e de formação profissional.



Saliente-se que na Alemanha é: «providenciado um ensino a tempo inteiro de formação profissional: escolas técnicas profissionais, escolas técnicas profissionais complementares, escolas técnicas secundárias, liceus profissionais/liceus técnicos bem como escolas técnicas.»<sup>103</sup> Podemos a partir daqui concluir que a área da formação profissional é, neste País, uma área privilegiada, dada a variedade ou diversidade de escolas que a promovem.

No que concerne, ao ensino superior, a Alemanha tinha em 2001, um total de 350 escolas públicas ou reconhecidas oficialmente, que se encontravam distribuídas da seguinte forma<sup>104</sup>:

- universidades e instituições equivalentes, entre as quais escolas superiores técnicas ou universidades técnicas, escolas superiores de pedagogia, escolas superiores teológicas e escolas superiores unificadas (tendo as universidades a capacidade para conceder o grau de doutor), num total de 119;
- as designadas *Fachhochschule*, tipo de escolas criadas na Alemanha muito recentemente (mais precisamente em 1970/71) com o objectivo de «ajudar a indústria Alemã a manter a sua competitividade internacional através de recursos humanos bem qualificados e capazes de resolver tarefas práticas rápida e eficazmente »<sup>105</sup>, num total de 182. Devido à sua natureza prática, este tipo de escolas tornaram-se na Alemanha um pilar fundamental ao nível educacional;
- e, por fim, as escolas superiores de música e artes, num total de 49.

---

<sup>103</sup> <http://citizens.eu.int/cgi-bin/fsprint.cgi>

<sup>104</sup> The education system in the Federal Republic of Germany 2001, (2002), pág.150

<sup>105</sup> Studying in Germany, DAAD, (2002), pág. 8

Também é possível encontrar, em algumas regiões, *Berufsakademien*<sup>106</sup>, em número de 35, que poderão ser de natureza pública ou privada.

Nas escolas superiores técnicas existe um período de três meses isento de aulas, que nas restantes escolas superiores é de cinco.

Ainda relativamente às universidades, importa mencionar que estas podem realizar exames universitários que, consoante o grau académico a conceder, podem ser:

- o exame de diploma (*Diplomprüfung*) que conduz ao grau de diplomado;
- o exame de magister (*Magisterprüfung*) que conduz ao grau de mestre;
- o doutoramento, que conduz ao grau de doutor.

Os cursos superiores dividem-se num bloco de base (designado de *Grundstudium*) e um bloco principal, geralmente de quatro e oito semestres, respectivamente, nas universidades, culminando este último com um diploma Universitário.

No que respeita ao sector do turismo, salienta-se a possibilidade de muito cedo, ou seja, nas escolas primárias, as crianças poderem de imediato aprender uma língua estrangeira, a que se associa o conhecimento cultural das diversas nacionalidades.

Conjuntamente, destaca-se o papel determinante atribuído à formação profissional ou, se preferirmos, ao ensino técnico, o que contribuirá, de forma positiva, para o profissionalismo e consequente satisfação do cliente, pois ineficiência significará frequentemente perda de tempo e tempo é, efectivamente, o que cada um de nós cada vez menos tem.

Aliás, e de acordo com dados da *World Travel and Tourism Council*, a Alemanha, no que se refere aos recursos humanos, encontra-se em 12º lugar, o que significa que está, neste âmbito, melhor posicionada que Espanha e Portugal<sup>107</sup>.

---

<sup>106</sup> são uma alternativa aos cursos tradicionais do ensino superior, destinadas àqueles que concluíram o ensino secundário e que entraram no ensino superior, qualificando para o exercício de uma actividade profissional.

Na Alemanha, o ensino do turismo, efectuado ao nível superior, é realizado essencialmente nas *Fachhochschule*, até porque somente uma Universidade lecciona o curso, mais concretamente a de *Luneburg*, num total de dezanove cursos em todo o País e que se encontram distribuídas geograficamente da seguinte forma:

- ✕ *Bremerhaven*;
- ✕ *Harz*;
- ✕ *Bad Honnef-Bonn*;
- ✕ *Stralsund*;
- ✕ *Zittau/Gorlitz*;
- ✕ *Worms*;
- ✕ *Dortmund*;
- ✕ *Braunschweig/Wolfenbuttel*;
- ✕ *Heilbronn*;
- ✕ *Kempten*;
- ✕ *Munchen*;
- ✕ *Oldenb/Ostfries/Wilhelmsh*;
- ✕ *Luneburg*;
- ✕ *Bremen*.<sup>108</sup>

O grau destes cursos é o designado *Diplom* (treze cursos no total dos dezanove), ou *Magister* (um no total dos dezanove), que equivale a uma frequência escolar que compreende quatro a cinco anos e, ainda, o *Bachelor* (cinco no total dos dezanove), que corresponde a uma frequência mínima de três anos e máxima de quatro.

Ora, se localizarmos geograficamente estas escolas, constataremos que existe uma distribuição bastante equilibrada por todo o território Alemão; os Estados onde os cursos de turismo não são ministrados são: o Estado de *Thuringen*, *Saarland*,

---

<sup>107</sup> ver dados do «Capítulo VI – O Profissionalismo como factor de competitividade no turismo», página 195

<sup>108</sup> [www.higher-education-compass.de](http://www.higher-education-compass.de) em 02/04/2004

*Brandenburg, Hamburg, Schleswig-Holstein, Berlin e Hessen*, isto é, sete em dezasseis Estados, localizados, maioritariamente, na zona Este Sul da Alemanha.

Aliás, se procuramos relacionar as entradas de turistas na Alemanha, no ano de 2002, com a existência destes cursos nesses mesmos Estados, os resultados são os seguintes:

**Quadro nº 4.2 - Relação entre a procura turística e os cursos de turismo, por Estado, na Alemanha, em 2002**

Classificação	Estado com mais turistas	Estado com cursos de turismo
1º	<i>Bayern</i>	<i>Nidersachsen</i>
2º	<i>Baden-Wurttemberg</i>	<i>Nordrhein-Westfalen</i>
3º	<i>Nordrhein-Westfalen</i>	<i>Bayern</i>
4º	<i>Nidersachsen</i>	<i>Sachsen</i>
5º	<i>Hessen</i>	<i>Mecklenburg-Vorpommern</i>
6º	<i>Mecklenburg-Vorpommern</i>	<i>Bremen</i>

Fonte: Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit./Bundesministerium für Bildung und Forschung, 2003

Observando o quadro, não podemos afirmar que exista uma relação directa entre as variáveis procura turística e cursos de turismo leccionados, embora se verifique uma certa analogia, já que os principais Estados turísticos são, também, aqueles onde se ministram os cursos de turismo.

É que, apesar de não podermos asseverar que esta seja uma situação premeditada, e não obra do acaso, é curioso constatar que os seis principais destinos turísticos Alemães são, à excepção de dois, os Estados com mais cursos de turismo.

Concluindo, importa sublinhar que este é um País que atribui enorme importância à formação e que valoriza as componentes práticas, até porque é às escolas técnicas e profissionais que se atribui um papel determinante no crescimento e

desenvolvimento Alemão e, daí, a enorme variedade deste tipo de escolas neste País.

Portanto, estamos perante mais um exemplo da importância da formação, já que «hoje, cada vez mais, são as capacidades, competências e valências cognitivas dos colaboradores que são importantes, e não as operativas»<sup>109</sup>, o que exige uma aposta séria e profunda por parte das entidades com competências na área, e que, sem dúvida, começa nas escolas.

---

<sup>109</sup> Costa, 2003, pág. 98

### C) O ensino do turismo em Espanha

O sistema educativo espanhol também possui diferenças estruturais relativamente ao ensino português, o que acaba por determinar a forma como o ensino do turismo se processa na nossa vizinha Espanha.

Assim, torna-se determinante avaliarmos o enquadramento do sistema educativo espanhol, que compreende o que é designado por regime geral e regime especial.

O regime geral abrange:

- a educação infantil;
- a educação primária;
- a educação secundária, onde encontramos o que se designa de educação secundária obrigatória, o «bachillerato» e a formação profissional de grau médio;
- a formação profissional de grau superior;
- a educação universitária.

Por sua vez, o regime especial é composto pelas:

- áreas artística;
- áreas de idiomas.

A educação infantil possui carácter voluntário, prolonga-se até aos seis anos de idade e tem como objectivo «contribuir para o desenvolvimento físico, intelectual, afectivo, social e moral»<sup>110</sup>.

---

<sup>110</sup> LOGSE, 2000, pág.2

A educação primária e secundária básica reveste carácter obrigatório e é composta por dez anos de escolaridade, ou seja, inicia-se aos seis anos de idade e cessa, em geral, aos dezasseis. Como reveste um carácter obrigatório, é gratuita.

A educação primária compreende o que em Espanha designam de seis cursos académicos, isto é, inicia-se aos seis anos de idade e termina aos doze; possui como objectivo primordial «proporcionar a todas as crianças uma educação comum...»<sup>111</sup>

A educação secundária obrigatória tem como finalidade transmitir a todos os cidadãos Espanhóis os elementos básicos da cultura para que estes possam assumir os seus deveres bem como exercer os seus direitos; compõe-se de dois ciclos, de dois cursos cada um, dividido por diferentes áreas de conhecimento, o que significa que se inicia aos doze anos e termina aos dezasseis.

Nesta fase, em que a frequência da escolaridade deixa de ser obrigatória, o aluno poderá optar quer pelo «*bachillerato*» quer pela formação profissional de grau médio, ainda ao nível do ensino secundário, em que o primeiro é composto por dois cursos académicos, de modalidades diferentes, permitindo uma preparação especializada, para que as pessoas possam prosseguir os seus estudos ou ingressar na vida profissional activa; por sua vez, a formação profissional tem como intuito final a preparação dos alunos para a sua actividade profissional, proporcionando-lhes uma formação polivalente que lhes permita adaptar-se, mais facilmente, às condições laborais que poderão ocorrer na sua vida. Em Espanha, a formação profissional divide-se em formação profissional de base, de grau médio e grau superior.

Poderão aceder aos estudos de «*bachillerato*», e aos cursos de formação específica de grau médio, aqueles que possuam o título de graduado, obtido nas escolas secundárias; por sua vez, para aceder à formação específica de grau superior, será necessário possuir o título de «*bachiller*»; aqueles que frequentarem a formação

---

<sup>111</sup> LOGSE, 2000, pág.2

profissional específica de grau médio, e queiram prosseguir com os estudos, terão obrigatoriamente que proceder a equivalências.

Relativamente às áreas artísticas, temos a música, a dança, a arte dramática, as artes plásticas e o desenho.

As áreas de idiomas são leccionadas em escolas específicas, ou seja, Espanha possui o que designa de Escolas Oficiais de Idiomas, o que, desde logo, nos transmite uma ideia de preocupação que certamente se reflectirá numa maior e melhor especialização, até porque nestas escolas se fomenta especialmente o estudo de idiomas europeus, assim como línguas co-oficiais do Estado, algo determinante na formação de qualquer indivíduo e sobretudo num sector de actividade como o do turismo, pois, como teremos possibilidade de confirmar para alguns turistas, a incapacidade de falar diversos idiomas é sinónimo de falta de profissionalismo.

Ora, no que se refere ao ensino do turismo, podemos desde já assinalar que foi regulamentado muito recentemente, ou seja, em 1980, tendo sido, em 1989, totalmente modificado, para, em 1996, ser incorporado nas Universidades, embora com novas alterações em 1999.

Assim, o decreto de 16 de Fevereiro de 1996 foi uma consequência, entre outros elementos, da necessidade de resolver algumas lacunas existentes nos diversos níveis de formação e dar resposta à necessidade de uma maior capacidade dos cargos directivos das empresas turísticas Espanholas.

Na verdade, «...*hasta hace muy pocos años no ha existido una verdadera planificación estratégica, ni se ha planteado la necesidad de formar profesionales, hasta que el Real Decreto 640/1996 de 15 de abril, estableció el título de Diplomado en Turismo y las directrices generales propias de los planes de estudios conducentes a su obtención...*»<sup>112</sup>; é que : «...es

---

<sup>112</sup> Instituto de Estudios Turísticos (nº 149), 2001, pág.74



*preciso reconocer la labor desarrollada por estas escuelas y, muy especialmente, destacar la valiosa aportación de los centros privados al panorama formativo del sector turístico en las tres últimas décadas.»<sup>113</sup>*

Assim, actualmente existem três tipos de escolas a ministrarem cursos superiores de turismo, cujo grau é sempre o mesmo, Diplomado em Turismo, e com uma duração de somente três anos em qualquer uma das instituições:

- Escolas Universitárias de Turismo;
- Escolas Oficiais de Turismo, centros estatais dependentes do Ministério do Comércio e Turismo;
- Outras Universidades.

Ora, o plano de estudos destes cursos são aprovados pelas Universidades e homologados pelo Conselho de Universidades; por sua vez, o limite máximo de admissão de alunos serão estabelecidos também pelo Conselho de Universidades, sob sua proposta.

Relativamente à carga lectiva, gostaríamos de destacar que, em nenhum caso, de acordo com a legislação vigente, a componente teórica transporá as quinze horas semanais num total que pode variar entre as vinte e trinta horas semanais, o que significa que há um cuidado especial no que se refere ao equilíbrio entre as componentes práticas e teóricas dos cursos, o que é determinante em qualquer área de ensino.

O ensino do turismo, em Espanha, nas **Universidades Públicas**, encontra-se distribuído, geograficamente, da seguinte forma:

---

<sup>113</sup> Decreto 259/1996 de 16 de Febrero

Quadro 4.3 - O ensino do turismo, nas Universidades Públicas, em Espanha, no ano de 2003

Universidade	Localidade	Totais
<i>Coruña</i>	<i>Coruña</i>	1
<i>Alcalá</i>	<i>Guadalajara</i>	
	<i>Madrid</i>	2
<i>Alicante</i>	<i>San Vicente Raspeig</i>	1
<i>Almería</i>	<i>Almería</i>	1
<i>Autónoma de Barcelona</i>	<i>Cerdanyola del Valles</i>	1
<i>Autónoma de Madrid</i>	<i>Madrid</i>	
	<i>Barcelona</i>	2
<i>Cádiz</i>	<i>Jerez de la Frontera</i>	1
<i>Cantabria</i>	<i>Santander</i>	1
<i>Carlos III de Madrid</i>	<i>Colmenarejo</i>	1
<i>Complutense de Madrid</i>	<i>Aranjuez</i>	1
<i>Extremadura</i>	<i>Cáceres</i>	1
<i>Girona</i>	<i>Barcelona</i>	
	<i>Sant Feliu de Guixols</i>	
	<i>Sant Pol de Mar</i>	
	<i>Terrassa</i>	4
<i>Granada</i>	<i>Granada</i>	1
<i>Huelva</i>	<i>Huelva</i>	1
<i>Illes Balears</i>	<i>Eivissa</i>	
	<i>Palma de Mallorca</i>	2
<i>Jaime de Castellón</i>	<i>Castellón</i>	1
<i>La Laguna</i>	<i>La Laguna</i>	1
<i>La Rioja</i>	<i>Logroño</i>	1
<i>Las Palmas Gran Canaria</i>	<i>Las Palmas Gran Canaria</i>	
	<i>Tahiche</i>	2
<i>Lleida</i>	<i>La Sen D'Urgell</i>	
	<i>Lleida</i>	
	<i>Manresa</i>	
	<i>Malága</i>	4
<i>Miguel Hernandez</i>	<i>Paterna</i>	1
<i>Murcia</i>	<i>Murcia</i>	1
<i>Oviedo</i>	<i>Gijón</i>	
	<i>Oviedo</i>	2
<i>Politecnica de Cartagena</i>	<i>Cartagena</i>	1
<i>Politecnica de Valencia</i>	<i>Gráo Gandia</i>	
	<i>Valencia</i>	2
<i>Pompeu Fabra</i>	<i>Mataró</i>	1
<i>Rey Juan Carlos</i>	<i>Madrid</i>	1
<i>Rovira I Virgili</i>	<i>Tarragona</i>	1
<i>Salamanca</i>	<i>Avila</i>	1
<i>Sevilla</i>	<i>Sevilla</i>	
	<i>Sevilla</i>	2
<i>Valencia Estudi General</i>	<i>Catarroja</i>	
	<i>Valencia</i>	2
<i>Valladolid</i>	<i>Segovia</i>	1
<i>Zaragoza</i>	<i>Zaragoza</i>	1
<b>TOTAIS</b>		<b>47</b>

Fonte: Ministério de Educación, Cultura Y Deporte, 2003

Estamos perante uma distribuição geográfica uniforme, em todo o território espanhol, com o número de cursos por região a variar entre um e três, sem esquecer a capital, que detem o maior número de cursos, isto é, seis, superiorizando-se desta forma a qualquer outra região espanhola.

Destaque-se a linha Este e Sul da costa espanhola, que possui em todas as regiões cursos de turismo, ao contrário do que se verifica com bastantes regiões do Interior, onde este tipo de cursos são inexistentes.

Relativamente às **Universidades Privadas**, os dados são os representados posteriormente:

**Quadro nº 4.4 O ensino do turismo, nas Universidades Privadas, em Espanha, no ano de 2003**

Universidade	Localidade	Totais
<i>Alfonso X El Sabio</i>	<i>Villanueva de le Canãda</i>	1
<i>Antonio de Nebrija</i>	<i>Madrid</i>	1
<i>Europea de Madrid</i>	<i>Villaviciosa de Odéon</i>	1
<i>Ramon Llull</i>	<i>Barcelona</i>	1
<i>Sek</i>	<i>Segovia</i>	1
<i>Francisco de Vitoria</i>	<i>Pozuelo de Alarcón</i>	1
<i>Vic</i>	<i>Vic</i>	1
<b>TOTAIS</b>		<b>7</b>

Fonte: Ministério de Educación, Cultura Y Deporte, 2003

Também as **Universidades da Igreja** leccionam, este tipo de cursos, como podemos constatar:

**Quadro nº 4.5 O ensino do turismo, nas Universidades da Igreja, em Espanha, no ano de 2003**

Universidade	Localidade	Total
<i>Católica Sto. Antonio de Murcia</i>	<i>Murcia</i>	1
<i>Deusto</i>	<i>Bilbao</i>	
	<i>San Sebastian</i>	2
<b>TOTAIS</b>		<b>3</b>

Fonte: Ministério de Educación, Cultura Y Deporte, 2003

Como o sistema universitário espanhol compreende sessenta e seis universidades, entre as quais quarenta e nove universidades públicas, onze universidades privadas e seis universidades da Igreja Católica, temos:

Quadro nº 4.6 O ensino do turismo, nas Universidades, em Espanha, no ano de 2003

Univ. Publicas		Univ. Privadas		Univ. Igreja Católica	
Existentes	A leccionar turismo	Existentes	A leccionar turismo	Existentes	A leccionar turismo
49	33	11	7	6	2
67,3%		63,6%		33,3%	

Fonte: Ministério de Educación, Cultura Y Deporte, 2003

Portanto, se procurarmos obter uma relação entre as universidades existentes e as universidades que leccionam os cursos de turismo, podemos concluir que a percentagem é bastante significativa, já que, exceptuando as universidades da Igreja Católica, a percentagem é superior a cinquenta por cento, ou seja, mais de metade das universidades ministram cursos de turismo.

Ninguém consegue discordar do facto de que, sem formação, não será possível uma boa prestação do serviço ou, de outra forma, para um bom desempenho por parte das pessoas que trabalham no sector turístico será determinante um bom desempenho por parte de ministérios responsáveis, como o Ministério da Educação, através das universidades e politécnicos e dos seus recursos humanos, entre outros.

Na verdade, tudo começa com a formação e educação; «competências como os **conhecimentos** e a experiência, a atitude de **aprendizagem permanente**....são apenas alguns exemplos de variáveis humanas estritamente associadas aos factores de sucesso empresarial. Mas, se mais argumentos não existissem, este outro valeria

pelo seu radicalismo: as **competências** dos indivíduos e das equipas, são o recurso de que depende a qualidade da gestão de todos os outros recursos.»<sup>114</sup>

«É a importância fundamental dos recursos humanos para o sucesso das empresas e para o desenvolvimento económico, que torna o problema da qualificação das pessoas um tema tão dramaticamente actual...»<sup>115</sup>

---

<sup>114</sup> Costa (2003), pág.24

<sup>115</sup> Costa (2003), pág. 25

# CAPÍTULO V

---

## O Ensino do Turismo em Portugal

## 5. O ensino do turismo em Portugal

m Portugal, o ensino do turismo inicia-se com a Escola de Hotelaria e Turismo, primeira escola de formação profissional turística e hoteleira do País, criada em 1957, na cidade de Lisboa. Posteriormente, no ano lectivo 1963/64, iniciaram-se os dois primeiros cursos regulares de formação, em instituições de ensino de natureza privada, sitas em Lisboa, mais precisamente, o Instituto das Novas Profissões e o Instituto Superior de Línguas e Administração. Já em 1965, o Estado Português criou o Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira, responsável pela formação no sector, actual Instituto de Formação Turística.

Verifica-se, então, que o ensino do turismo, no nosso País, se iniciou ao nível do ensino formativo e assim ficou até à década de 80, quando se estendeu ao ensino superior privado, com a atribuição do grau de bacharelato, então pelo Instituto Superior de Novas Profissões, Instituto de Línguas e Administração e o Instituto Superior de Assistentes e Intérpretes. Ao nível do ensino superior público, a primeira instituição a promover o ensino do turismo foi a Universidade de Aveiro, no ano de 1988, com a criação da licenciatura em Gestão e Planeamento em Turismo<sup>116</sup>.

Actualmente, o ensino do turismo em Portugal engloba os cinco níveis de qualificação profissional definidos pelo Conselho das Comunidades Europeias, os níveis I<sup>117</sup>, II<sup>118</sup> e III<sup>119</sup> atribuídos pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional,

---

<sup>116</sup> Observatório do Turismo, 2002, pág. 8

<sup>117</sup> Execução de um trabalho simples, implicando um nível elementar de conhecimentos técnicos e capacidades práticas.

<sup>118</sup> Execução de uma actividade bem determinada, implicando a capacidade de utilização de instrumentos e técnicas com ela relacionadas.

<sup>119</sup> execução de um trabalho técnico, implicando responsabilidades de enquadramento e coordenação

dependente do Ministério da Segurança Social e do Trabalho, os níveis II e III concedidos pelas Escolas Profissionais, dependentes do Ministério da Educação, os níveis II, III e IV<sup>120</sup> da responsabilidade do Instituto de Formação Turística, dependente do Ministério da Economia e, por fim, os níveis IV e V<sup>121</sup> que poderão ser alcançados nos subsistemas do ensino superior, também sob a tutela do Ministério da Ciência e Ensino Superior.

Ora, podemos então concluir que são quatro os Ministérios do Governo que têm intervenção directa na política de formação profissional em turismo: o Ministério da Educação, responsável pelos cursos de formação profissional de turismo, através das escolas profissionais, o Ministério da Ciência e Ensino Superior, através das escolas do ensino politécnico e as universidades, onde o ensino superior privado e cooperativo representa uma oferta educativa substancial na área; o Ministério da Economia, que tutela o Instituto de Formação Turística, onde a formação profissional é da responsabilidade das designadas «escolas de hotelaria e turismo», com cursos ao nível do ensino secundário; e o Ministério da Segurança Social e do Trabalho, através dos centros de formação do Instituto de Emprego e Formação Profissional, com diversos cursos de formação profissional na área da hotelaria, restauração e turismo.

«O aumento da qualificação profissional...é uma necessidade urgente, devia ser mesmo um objectivo estratégico nacional. Como ficou claro quer em estudos nossos quer em estudos elaborados por diversos investigadores, não é possível aumentar a produtividade e a competitividade das empresas Portuguesas, nem o nível de vida dos Portugueses, nem garantir emprego para os trabalhadores sem aumentar a escolaridade e a qualificação profissional....»<sup>122</sup>. Começemos, então, por analisar o ensino do turismo ao nível do ensino secundário, através dos cursos tecnológicos e

---

<sup>120</sup> Execução autónoma de um trabalho técnico, implicando responsabilidades de concepção e/ou de direcção e/ou de gestão.

<sup>121</sup> Execução autónoma de uma actividade profissional assalariada ou independente, implicando o domínio dos fundamentos científicos da profissão.

<sup>122</sup> <http://resistir.info> em 06/05/2004, Eugénio Rosa



cursos técnico-profissionais, tendo sempre presente que a «formação técnico-profissional também é herdeira de uma carga cultural importante. Perdura ainda a ideia de que a formação profissional é uma vertente secundária da formação, reservada aos que não têm meios económicos ou capacidade...»<sup>123</sup>

## A) Ensino Secundário

### *i) Cursos tecnológicos*

Os cursos tecnológicos ministrados em escolas do sector público, privado e cooperativo, após revisão curricular, no ano lectivo de 2002/2003, seriam dezassete, tendo em atenção um conjunto diversificado de critérios, nomeadamente, as necessidades de quadros intermédios, os índices de empregabilidade, investigação desenvolvida pelos diversos organismos<sup>124</sup>, entre outros. Ora, os cursos a leccionar seriam os seguintes: Construção Civil, Electrotecnia/Electrónica, Informática, Mecânica, Química e Controlo Ambiental, Equipamento, Multimédia, Produção Audiovisual, Administração, Técnicas Comerciais, Acção Social, Documentação, **Turismo**, Serviços Jurídicos, Desporto, Ordenamento do Território, Ambiente e Conservação da Natureza.

Os planos de estudo, de âmbito nacional e determinados pelo Ministério da Educação, estariam organizados em três componentes de formação: a de formação geral, igual à dos cursos gerais, a científico-tecnológica e a projecto-tecnológica.

Contudo, como tem acontecido sucessivamente ao longo dos últimos anos, mais uma vez os cursos tecnológicos de turismo não serão leccionados no ensino oficial, pois a nova revisão curricular, aprovada em Conselho de Ministros, em 7 de Janeiro

---

<sup>123</sup> Costa, (2003), pág. 26

<sup>124</sup> Lexicultural, (2001), pág. 108

de 2004, não os considera; aliás, dos dezassete cursos inicialmente previstos somente onze irão funcionar, distribuídos pelos agrupamentos: científico-natural (informática, construção civil, electrotecnia/electrónica, mecânica, química), artes (design, artes e ofícios), económico-social (serviços comerciais, administração), humanidades (comunicação e animação social).

E, assim, restará às escolas profissionais, ao Instituto de Formação Turística e ao Instituto de Emprego e Formação Profissional o papel de formar os profissionais do sector turístico necessários ao desenvolvimento integrado do sector.

### *ii) Cursos técnico – profissionais*

**O**s cursos técnico-profissionais são cursos ministrados nas escolas profissionais, cuja criação data de 1989, com três objectivos principais que passamos a expor:

- o primeiro, refere-se à diversificação da oferta da formação escolar com vista a uma maior variedade de escolha, por parte dos jovens, que estava, até então, muito dependente do acesso ao ensino superior;
- o segundo, atribui-se à estruturação da formação inicial de jovens que, até ao momento, se restringia a pequenas acções de formação;
- o terceiro, aplica-se na criação de um subsistema alternativo, do ponto de vista institucional e organizacional, apelando à iniciativa de diversos promotores.

Logo no primeiro ano foram criadas cinquenta escolas profissionais, e, no ano seguinte, surgiram mais quarenta e nove, isto é, no segundo ano, em 1990-1991,

teríamos já noventa e nove escolas, frequentadas por quase 6500 alunos, para, em 1992, serem cento e cinquenta e três estabelecimentos de ensino. É claro que, a partir daqui, o ritmo da sua criação foi naturalmente diminuindo, ao contrário do que sucedeu com o número de alunos, que não parou de multiplicar.

Assim, das 165 escolas registadas em 1995, 34 tinham menos de 50 alunos, 31 entre 50 e 80 alunos, 35 entre 80 e 120 alunos, 31 entre 120 e 200 alunos, 24 entre 200 e 300 alunos, 6 entre 300 e 400 alunos e 4 mais de 400 alunos, o que, em termos relativos, significa que 39% dos estabelecimentos tinham menos de 80 estudantes e 61% menos de 120 alunos.

Em 1996, as escolas profissionais, ofereciam 206 cursos, distribuídos por 17 áreas de formação, que passamos a designar:

- a. Administração, Serviços e Comércio;
- b. Agro-alimentar e Produção Aquática;
- c. Ambiente e Recursos Naturais;
- d. Artes do Espectáculo;
- e. Artes Gráficas;
- f. Construção Civil;
- g. Design e Desenho Técnico;
- h. Electricidade e Electrónica;
- i. Hotelaria e Turismo (área que será objecto de estudo);**
- j. Informação, Comunicação e Documentação;
- k. Informática;
- l. Intervenção Pessoal e Social;
- m. Metalomecânica;
- n. Património Cultural e Produção Artística;
- o. Química;
- p. Têxtil, Vestuário e Calçado;
- q. Outra.

Gostaríamos de focar, desde já, que se verifica a existência de diferentes designações para uma mesma área de formação, o que acaba por confundir mais do que clarificar e determina a necessidade de esclarecer.

Atentemos na procura dos alunos pelas diversas áreas de formação, ao longo dos anos lectivos, observando o quadro nº 5.1:

**Quadro nº 5.1 Evolução do número de alunos, nos cursos técnico-profissionais, por área de formação, em Portugal, nos anos lectivos de 1989/1990, 1995/1996 e 2001/2002**

	1989/1990	1995/1996	2001/2002
Administração, Serv., Comércio	557	5 965	6 545
Agro-alimentar	145	2 000	1 685
Ambiente e Recursos Naturais	9	1 292	881
Artes do Espectáculo	69	1 144	1 470
Artes Gráficas	78	742	614
Construção Civil	67	1 307	1 185
Design e Desenho Técnico	75	789	717
Electricidade e Electrónica	64	1 611	2 259
<b>Hotelaria e Turismo</b>	<b>173</b>	<b>3 004</b>	<b>3 515</b>
Inform. Comunic. e Documentação	139	2 073	2 158
Informática	212	2 361	3 365
Intervenção Pessoal e Social	11	1 549	2 840
Metalomecânica	14	740	745
Património Cultural e Prod. Artística	120	781	675
Química	0	334	342
Têxtil, Vestuário e Calçado	84	359	528
Outras	0	41	389
<b>TOTAL</b>	<b>1 817</b>	<b>26 092</b>	<b>29 913</b>

Fonte: Anefa, Cadernos Formação Vocacional, 2003

Analisando o quadro apresentado, podemos constatar que, ao nível nacional, os cursos técnico profissionais de hotelaria e turismo são dos mais solicitados, ao longo dos anos em observação, situando-se sempre entre os três mais procurados, conjuntamente com os cursos de administração, serviços e comércio, e informática.

Contudo, os cursos de hotelaria e turismo são os únicos, neste grupo, onde se verifica um crescimento relativo sucessivo: 9,52% nos anos de 1989/1990, 11,51% em 1995/96 e, por fim, 11,75% em 2001/2002; os cursos nas áreas de administração, serviços e comércio têm sofrido um decréscimo sucessivo: 30,65% em 1989/1990, 22,86% em 1995/96 e, por fim, 21,88% em 2001/2002 no total da procura.

Atentemos, igualmente, na taxa de empregabilidade<sup>125</sup> de cada uma das áreas:

**Quadro nº 5.2 Taxa de empregabilidade ( %), nos cursos técnico-profissionais, por área de formação, em Portugal, nos anos lectivos de 1992/1995, 1994/1997, 1996/1999**

	1992/1995	1994/1997	1996/1999	Média
Administração, Serv., Comércio	70	73	66	70,2
Agro-alimentar	38	62	66	58,6
Ambiente e Recursos Naturais	64	61	68	65,2
Artes do Espectáculo	73	70	50	63,0
Artes Gráficas	64	69	67	63,8
Construção Civil	78	69	67	70,4
Design e Desenho Técnico	68	74	73	71,2
Electricidade e Electrónica	60	67	71	68,0
<b>Hotelaria e Turismo</b>	<b>73</b>	<b>71</b>	<b>78</b>	<b>73,4</b>
Inform. Comunic. e Documentação	70	69	75	68,4
Informática	65	77	70	70,8
Intervenção Pessoal e Social	75	75	73	74,4
Metalomecânica	37	58	65	54,6
Património Cultural e Prod. Artística	68	63	62	66,8
Química	83	82	57	75,2
Têxtil, Vestuário e Calçado	81	74	80	80,2

Fonte: Anefa, Cadernos Formação Vocacional, 2003

Ora, se nos referirmos aos três cursos com maior procura, constatamos que os da área da hotelaria e turismo são, efectivamente, aqueles onde a taxa média de empregabilidade é superior, com valores bastante expressivos, próximos dos 74%. Contudo, no conjunto total das áreas, as que possuem uma maior taxa de

<sup>125</sup> A taxa de empregabilidade = nº de alunos empregados / nº de alunos

empregabilidade são as seguintes: têxtil, química e intervenção pessoal e social, que são também, à excepção da última, aquelas onde o número de alunos é menor, o que contribui para a taxa de empregabilidade efectiva apurada.

Portanto, tendo em conta que a área hoteleira e turística foi uma das mais procuradas pelos alunos, assim como aquela onde a taxa de empregabilidade é uma das maiores, podemos afirmar que estamos perante indícios positivos, caracterizadores da importância desta área, e que, consideramos, ainda não foi reconhecida pelas entidades competentes, até pela constante reformulação, ao nível do ensino, que vem sendo efectuada e que acaba por não ter uma realização prática efectiva, gerando antes o que poderemos considerar desordem.

Em 2002 existiam 222 escolas profissionais, das quais 18 eram públicas e 204 privadas<sup>126</sup>. Assim, enquanto que as escolas profissionais privadas podem ser criadas por pessoas singulares ou colectivas, desde que possuam autorização prévia de funcionamento do Ministro da Educação, as escolas profissionais públicas são criadas através de portaria conjunta dos Ministros das Finanças e Educação.

O financiamento das escolas privadas pode ser conseguido a partir de candidaturas a comparticipação pública, que se baseia em critérios, entre os quais constam o nível de empregabilidade dos diplomados dos respectivos cursos, bem como a tendência da procura social dos cursos. Estas escolas podem ainda beneficiar de condições especiais de acesso a subsídios a fundo perdido e linhas de crédito bonificadas destinados à aquisição, construção e equipamento<sup>127</sup>.

As escolas profissionais públicas são, naturalmente, financiadas pelo Orçamento de Estado, podendo também candidatar-se a outros financiamentos públicos.

---

<sup>126</sup> Suplementaria, revista do jornal «O Público», (2002), pág. 15

<sup>127</sup> Artigo 21º do Decreto - Lei n.º04/98, de 08 de Janeiro

Os cursos técnico-profissionais são equivalentes ao ensino secundário regular, proporcionando uma formação técnica e científica que preparará o jovem candidato para o exercício da profissão que escolheu, com a vantagem de, se assim entender, prosseguir com os seus estudos.

Com a duração de três anos, estes cursos conferem um diploma equivalente ao do ensino secundário regular e o direito a certificação profissional de nível III.

Em termos curriculares, os cursos possuem três componentes de formação: componente sócio-cultural, que é comum a todos os cursos, componente científica, que é comum a todos os cursos mas da mesma área de formação, e, por fim, uma componente técnica/tecnológica/prática, variáveis de curso para curso e cuja carga horária curricular não deve ultrapassar 50% do total estabelecido nos planos de estudo.

A componente sócio-cultural possui três disciplinas: Português, uma Língua Estrangeira (que varia de escola para escola, isto é, poderá ser a Língua Francesa ou Alemã) e Área da Integração; a científica possuirá entre duas a quatro disciplinas (algo que também varia dependendo do curso em questão, mas onde a língua Inglesa é uma cadeira obrigatória) e, por fim, na componente técnica/tecnológica/prática existem entre cinco a sete disciplinas.

Nesta componente encontraremos, ainda, o que se designa de projecto e o estágio que assumirá a designação de Prova de Aptidão Profissional (PAP). O projecto é uma espécie de seminário ou trabalho individual que o aluno deverá realizar.

Relativamente ainda aos cursos, importa chamar a atenção para a sua organização, que é feita num sistema modular de duração variável, a qual está de acordo com o tema a ser tratado, para um total de 2900 horas, no mínimo, e 3600 horas, no máximo.

Como não existe qualquer manual, ou manuais escolares, destinados ao ensino profissional, os módulos, bem como os respectivos conteúdos programáticos, ficam ao critério das diferentes escolas e docentes, sinónimo de incoerência ao nível dos conhecimentos dos alunos das diferentes escolas e consequente discrepância ao nível da oferta de profissionais.

Parece-nos também importante assinalar que a contratação dos professores ou formadores da componente de formação técnica é também referida no Decreto-Lei n.º04/98, de 08 de Janeiro, onde se pode ler que : «..... deve ser dada preferência a formadores que tenham uma experiência profissional ou empresarial efectiva<sup>128</sup>», o que nos leva, desde logo, a uma consideração: como poderá alguém que possui «uma experiência profissional ou empresarial efectiva» dedicar-se com eficiência e eficácia à formação de jovens em escolas, isto é, terão essa facilidade por parte da entidade empregadora, terão disponibilidade suficiente para formar jovens convenientemente, preparar as sessões de formação já que, por exemplo, na área do turismo não existe qualquer manual escolar? É certo que este problema não se coloca se estivermos a falar, por exemplo, de alguém reformado ou que não tenha que responder a horários «rígidos»; mas, e se estivermos a falar de jovens que se queiram dedicar, por gosto pessoal, a esta área?

A título de exemplo, e antes de prosseguirmos na análise do ensino do turismo, em Portugal, apresentamos os resultados de um inquérito realizado por uma das escolas profissionais em actividade (Escola Profissional CISAVE), durante o mês de Abril do ano de 2003. Os inquéritos foram realizados na cidade de Guimarães, junto de cento e trinta e três alunos, do 9º ano de escolaridade, em estabelecimentos de ensino secundário oficial, cujo objectivo final era o de constatar o conhecimento, ou não, da existência do ensino profissional.

---

<sup>128</sup> Decreto-lei, nº 4/98 de 8 de Janeiro, artigo 12º alínea 2



É de assinalar a elevada percentagem de alunos que reconhece a existência do ensino profissional (76%), mas não deixa de ser significativa a percentagem de alunos que o nega (24%), o que não deixa de ser impressionante; sendo assim, para estes jovens não existe possibilidade de opção, ou seja, ou prosseguem os seus estudos no ensino regular, ou acabam por desistir de estudar.

Certamente que se estes alunos soubessem da possibilidade de, em três anos, saírem com um curso técnico-profissional, que lhes permitisse obter uma formação específica e técnica, para mais facilmente ingressar no mercado de trabalho, a procura deste tipo de ensino seria maior do que a que se tem verificado até hoje, até porque a taxa de alunos inquiridos que escolhe o ensino profissional bem como a taxa de indecisos é indicativa disso mesmo (39% e 49%, respectivamente).

Voltando à análise do ensino do turismo em Portugal, ao nível do ensino secundário, mais precisamente nas escolas profissionais públicas, podemos começar por referir que o número de escolas que ministra cursos de turismo, ou com ele relacionados, é de nove<sup>129</sup>; os cursos encontram-se distribuídos da seguinte forma:

- 8 cursos: Técnico de Turismo Rural e Ambiental;
- 3 cursos: Cozinha/Pastelaria, Mesa/Bar e Técnico de Cozinha.

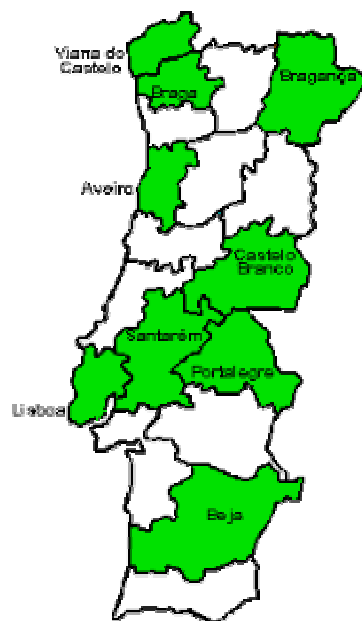
Ora, sabendo que existem ao nível nacional 18 escolas públicas, concluímos que 50% das escolas existentes ministram cursos de turismo, o que é certamente significativo e de assinalar.

Os distritos em causa são os apresentados no mapa representado na página subsequente:

---

<sup>129</sup> [www.des.min-edu.pt](http://www.des.min-edu.pt), em 1/10/02

**Mapa nº5.1 Cursos técnico-profissionais de turismo, por distrito, nas escolas públicas, em Portugal, no ano de 2002**



Fonte: [www.des.min-edu.pt](http://www.des.min-edu.pt), 1/10/2002

Nas escolas privadas, a oferta é bastante mais alargada, como poderemos constatar: temos setenta e seis escolas a ministrar o curso de turismo, ou cursos relacionados com a área, num total de nove tipos de cursos distintos que se encontram assim distribuídos<sup>130</sup> :

- 26 cursos: Técnicos de Turismo/ Profissionais de informação turística;
- 26 cursos: Técnicos de Hotelaria/Recepção e Atendimento;
- 24 cursos: Técnicos de Turismo Ambiental e Rural;
- 29 cursos: Técnicos de Hotelaria/ Restauração – Organização e Controlo;
- 5 cursos: Técnicos de Turismo;

---

<sup>130</sup> [www.des.min-edu.pt](http://www.des.min-edu.pt), em 1/10/02

- 13 cursos: Técnicos de Turismo/Profissionais de informação e animação turística;
- 2 cursos: Cozinha e Pastelaria;
- 5 cursos: Mesa/Bar (um não se encontra em funcionamento);
- 16 cursos: Técnico de Cozinha (dois não se encontram em funcionamento).

Verifica-se que existem em todos os distritos cursos técnico-profissionais de turismo, em instituições de carácter privado. Sabendo-se que existem ao nível nacional 204 escolas privadas, concluímos que 37% das escolas existentes ministram cursos de turismo, o que é também significativo, embora um pouco menos do que o que se verifica nas escolas profissionais públicas.

Em termos totais, verificamos que temos um valor de 38% de escolas profissionais (quer públicas quer privadas) a ministrar cursos nesta área de formação.

Não podemos aqui deixar de referir a inexistência de escolas públicas a ministrarem cursos de turismo numa região que «vive» do turismo, como a região do Algarve, bem como a existência de uma única escola na região de Lisboa e Vale do Tejo a ministrar este tipo de cursos, mais especificamente o técnico de turismo ambiental e rural, sem esquecer a variedade existente no Alentejo, que, sem dúvidas, em termos quantitativos, é aquela que mais se destaca, com:

- 1 curso de mesa/bar;
- 1 curso de cozinha/pastelaria;
- 1 curso técnico de cozinha;
- 2 cursos técnico de turismo ambiental e rural.

Ora, por que razão ou por que razões o Estado Português não investiu numa área tão determinante e importante como a formação, em regiões com uma elevada procura turística, como o Algarve, deixando esta responsabilidade ao sector

privado? Será que estamos perante a inexistência de uma *concertação* entre o sector público e privado? Será que se relegaram todas as responsabilidades para o sector privado, já que a necessidade de profissionais qualificados é indiscutível, o que significa que se não fosse o Estado a apostar na formação se sabia que alguém o faria?

Certamente ninguém concorda que os profissionais aqui existentes são suficientes. É que o Algarve, como iremos verificar, é também a região que menos escolas profissionais privadas possui a ministrar o curso de turismo, juntamente com a região de Lisboa e Vale do Tejo.

Atentemos na realidade das escolas profissionais privadas, observando o quadro que se segue:

**Quadro 5.4 – Cursos técnico-profissionais de turismo, por região, nas escolas privadas, em Portugal, no ano de 2002**

	Norte	Centro	Lisboa V. Tejo	Alentejo	Algarve
Téc. Turismo/Prof. informação turística	12	5	4	4	1
Téc. Hotelaria/Recepção Atendimento	6	10	2	7	1
Téc. Turismo Ambiental Rural	8	5	0	9	2
Téc. Hotelaria/Restauração e Controlo	4	13	2	9	1
Téc. Turismo	0	2	0	2	1
Téc. Turismo/Prof. Inf. animação turística	1	6	0	3	3
Cozinha/Pastelaria	0	1	0	1	0
Mesa/Bar	2	2	0	1	0
Técnico Cozinha	7	4	1	4	0
<b>Totais</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>9</b>	<b>40</b>	<b>9</b>

Fonte: www.des.min-edu.pt, 1/10/2002

Surpreendentemente, as Regiões que possuem o maior número de cursos profissionais são as que poderíamos considerar menos favorecidas e, pelo contrário, as Regiões mais favorecidas, ou com maior procura turística, são mesmo as que possuem o menor número de cursos técnico-profissionais na área do turismo.

Ora, partindo do princípio definido na legislação criada para as Escolas Profissionais ou Ensino Profissional (decreto-lei supracitado), que considera como atribuição das Escolas em questão a formação de recursos humanos qualificados para responder às necessidades do desenvolvimento integrado do País, quer ao nível regional quer local<sup>131</sup>, parece-nos estranho o que se constata na realidade.

Atentemos na relação entre o número de escolas profissionais existentes, escolas profissionais a leccionar cursos de turismo e o número de cursos de turismo, por região, observando o quadro subsequente:

**Quadro 5.5- Relação entre o número de escolas profissionais existentes, escolas profissionais a leccionar cursos de turismo e o número de cursos de turismo, por região, em Portugal, em Outubro de 2002**

	Escolas profissionais	Escolas profissionais a leccionar cursos de turismo	Cursos de turismo
Norte	77	28	43
Centro	52	27	50
Lisb. Vale do Tejo	64	5	10
Alentejo	21	19	45
Algarve	8	6	9
<b>Totais</b>	<b>222</b>	<b>85</b>	<b>157</b>

Fonte: [www.des.min-edu.pt/Suplementaria](http://www.des.min-edu.pt/Suplementaria), parte integrante do «Público», 15/06/02

As regiões que poderíamos designar de menos desenvolvidas e com menor crescimento, ao nível nacional, são as regiões onde se verificam percentagens elevadas de escolas a leccionarem cursos de turismo, como podemos verificar com o Alentejo, onde 19 escolas das 21 existentes o fazem (90,47%).

No Centro do País, assistimos também a uma percentagem bastante significativa (51,92%), ou seja, 27 escolas ministram cursos nesta área de formação em 52 escolas existentes.

<sup>131</sup> Decreto-lei nº 4/98, de 8 de Janeiro, artigo 4º, alínea d)

O Algarve é também um caso curioso, pois possui poucas escolas profissionais, mas das 8 existentes 6 leccionam estes cursos (75%) e note-se que todas, sem excepção, são de natureza privada.

A Região de Lisboa e Vale do Tejo possui uma percentagem pouco expressiva de escolas a leccionarem cursos de turismo, no total de escolas aqui presentes, algo que não podemos deixar de salientar pois é a região que, apesar de possuir 64 escolas profissionais, somente ministra 10 cursos técnico-profissionais na área. Bem sabemos que existem outras áreas determinantes, e claro que nenhum País deve depender somente de um sector de actividade económica, mas será esta a preocupação?

O que nos parece efectivamente claro é o divórcio entre a dinâmica escolar e as necessidades do sector, evidenciando o que poderemos considerar inexistência de estratégias na distribuição dos cursos e das escolas, por parte das entidades competentes. Assim, a partir destes dados, poderemos facilmente concluir que técnicos de turismo a trabalhar em Lisboa poderão não ser seus habitantes naturais, mas sim pessoas externas a esta região, que para aqui se deslocaram de qualquer outra parte do País. Também não podemos deixar de assinalar que estas deslocações poderão não ter somente origem interna, mas também externa, isto é, a partir de outros Países.

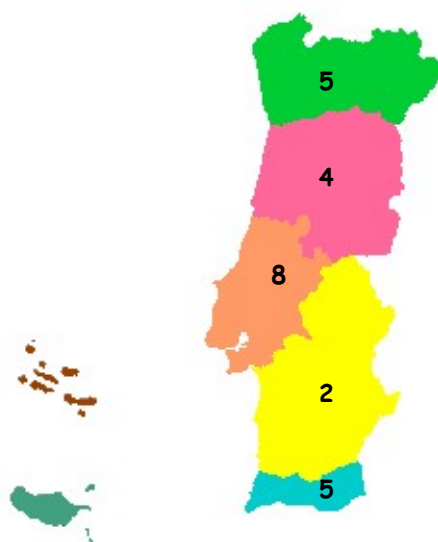
## B) Ensino Superior

**O**s cursos de turismo, ao nível do ensino superior, possuem seis formas: bacharelato, a designada licenciatura bie-tápica, isto é, bacharelato com possibilidade de opção pela licenciatura, licenciatura, pós-graduação, mestrado e doutoramento.

No âmbito desta dissertação, procederemos à distinção entre ensino superior público, privado e cooperativo, e analisaremos nesta secção os cursos de bacharelato, licenciatura bie-tápica e licenciatura, pois, teremos um sub-capítulo dedicado à análise dos cursos de pós-graduação, mestrado e doutoramento.

Assim, temos ao nível do ensino superior público os seguintes dados:

**Mapa nº 5.4 - Número de cursos de turismo, no ensino superior público, em Portugal, por região, no ano lectivo 2001/2002**



Fonte: Educação e formação em turismo, Observatório do Turismo, 2002

Portanto, os cursos de turismo existentes em Portugal, no ensino superior público, encontram-se distribuídos por todo o território nacional, mas com especial incidência na região de Lisboa e Vale do Tejo, com 33,3% do total dos cursos; seguem-se o Algarve e o Norte, com taxas de 20,8%, ao contrário do apurado ao nível do ensino técnico-profissional, em que regiões como o Alentejo ou o Centro detinham o maior número de cursos, por oposição à região de Lisboa e Algarve.

Desta forma, poderíamos afirmar que por parte das nossas entidades existe uma maior preocupação ao nível do ensino superior do que ao nível do ensino secundário, ou ainda, em formar técnicos superiores nos locais onde, por princípio, são necessários, devido à sua procura turística, do que formar profissionais técnicos, apesar de se considerar que as necessidades de formação no nosso país existem essencialmente ao nível técnico. «Há ainda quem continue a olhar os quadros intermédios do tecido económico (...) pelas lentes de há várias décadas atrás.»<sup>132</sup>

Saliente-se o predomínio, com muitas poucas excepções, das licenciaturas bi-tápicas, e a inexistência deste tipo de cursos nas Ilhas da Madeira e Açores, para um total de vinte e quatro cursos, em instituições superiores públicas, apesar de a economia de ambos os arquipélagos, sobretudo da Madeira, assentar, quase exclusivamente, no sector turístico. Este facto não pode deixar de penalizar fortemente o sector nestas regiões, que se vêem privadas de mão de obra qualificada formada localmente, o que poderá condicionar o recrutamento que as empresas efectuem.

Relativamente ao ensino superior privado e cooperativo, os dados são ligeiramente diferentes, no que se refere ao número de cursos, como podemos constatar, observando o mapa 5.5, apresentado na página subsequente:

---

<sup>132</sup> Anefa, 2003, pág.16



**Mapa 5.5– Número de cursos de turismo, no ensino superior privado e cooperativo, em Portugal, por região, no ano lectivo 2001/2002**



Fonte: Educação e formação em turismo, Observatório do Turismo, 2002

Existem dezasseis cursos ao nível nacional, no ensino particular e cooperativo, ou seja, menos sete do que os contabilizados no ensino público, privilegiando-se as regiões do Norte, com uma representatividade de 31,3%, e Lisboa e Vale do Tejo, com 43,8%. Destacamos a inexistência dos cursos no Alentejo e nas Ilhas dos Açores, bem como a quase inexistência nas regiões do Centro e Algarve. Na região da Madeira, o ensino do turismo ao nível superior resume-se à iniciativa privada, com dois cursos.

Do total dos cursos, onze são do grau bacharelato, três licenciaturas bietápicas e duas licenciaturas, o que significa que, ao contrário do aferido no ensino superior público, a iniciativa privada privilegia os técnicos intermédios superiores.

Os primeiros cursos que conferiram este tipo de graus abriram no ano lectivo 1986/1987 no Instituto Superior de Línguas e Administração e no Instituto das Novas Profissões, em Lisboa, e, no Porto, no Instituto Superior de Assistentes e Intérpretes.

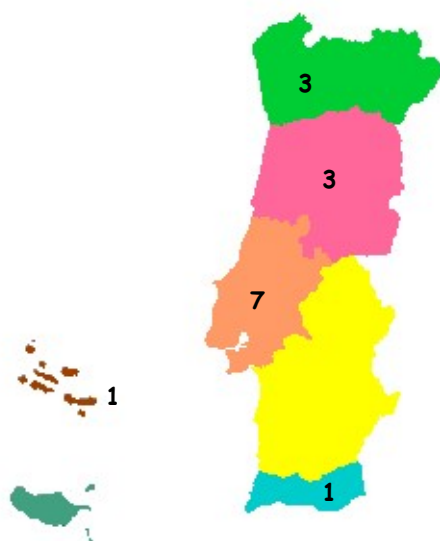
Portanto, os primeiros cursos de turismo a serem leccionados em Portugal, pertenceram à iniciativa privada.

### C) Cursos de pós - graduação

**P**ara analisarmos os cursos de pós-graduação, foram considerados os cursos de mestrado, doutoramento e pós-graduação, no território nacional continental e insular, ao nível público e privado.

Observemos, então, os dados apresentados no mapa:

**Mapa 5.6- Cursos de pós-graduação em turismo, no ensino superior público e privado, em Portugal, por região, no ano lectivo 2001/2002**



Fonte: Educação e formação em turismo, Observatório do Turismo, 2002

Os cursos de pós-graduação existem em cinco regiões: o Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Algarve e Açores; as ilhas dos Açores, que não possuem qualquer outro grau de ensino, para os cursos de turismo, aparecem aqui com um mestrado em Gestão Estratégica e Desenvolvimento em Turismo, a ser leccionado na sua Universidade.

Do total dos cursos, oito são de responsabilidade privada e sete de responsabilidade pública, isto é, temos uma distribuição quase equitativa embora com superioridade no que se refere às instituições de carácter privado.

## D) Cursos de formação

**E**ste sistema de educação envolve os centros de formação do Instituto de Emprego e Formação Profissional e, em paralelo, empresas, centros empresariais, associações comerciais e industriais, entre outros.

Como se torna impossível identificar, exaustivamente, a totalidade dos cursos de formação, promovidos por uma enorme multiplicidade de entidades e organismos nacionais, frequentemente de modo não continuado, analisaremos os referentes ao Instituto de Emprego e Formação Profissional, que detêm um carácter mais permanente, embora não totalmente.

Assim, temos na área de hotelaria, restauração e turismo cursos de nível I, II e III, com «uma componente geral, e, uma preparação específica de natureza técnico-profissional, permitindo aos estudantes adquirir formação, com o intuito de obter uma profissão específica qualificada.»<sup>133</sup>

Ora, os cursos são os abaixo representados:

**Quadro 5.11- Cursos de formação, nos domínios de hotelaria, restauração e turismo, no Instituto de Emprego e Formação Profissional, em 2002**

NÍVEL I	Nível II	Nível III
Auxiliar de padeiro	Padeiro	Téc. para agências de viagens
Empregado de andares/quartos	Pasteleiro	Recepcionista de turismo
	Cozinheiro	Recepcionista de hotel
	Empregado de mesa	Téc. de alimentação e bebidas
	Empregado de bar	

Fonte: Educação e formação em turismo, Observatório do Turismo, 2002

<sup>133</sup> Observatório do Turismo, 2002, pág.6

Portanto, os cursos ministrados no Instituto de Emprego e Formação Profissional são, notoriamente, cursos cujo nível de exigência será menor, até porque o grau de especialização também o sugere.

Uma vez que o Instituto de Emprego e Formação Profissional actua apenas ao nível residual nas áreas de formação referidas, apresentaremos os dados cedidos pela referida instituição, reportados a Julho de 2004, nas áreas de «Restauração» e «Turismo e Lazer», em cada uma das Delegações Regionais Nacionais. Assim, temos:

**Quadro 5.12- Formandos nas áreas de «Restauração» e «Turismo e Lazer», nas Delegações Regionais do Instituto de Emprego e Formação Profissional, em Julho de 2004**

Delegações Regionais	Áreas de Formação		Nº de formandos
	Restauração	Turismo e Lazer	
Delegação do Norte	994	5	999
Delegação do Centro	737	0	737
Delegação de Lisboa e Vale do Tejo	1 377	17	1 394
Delegação do Alentejo	782	13	795
Delegação do Algarve	178	13	191
<b>Total</b>	<b>4 068</b>	<b>48</b>	<b>4 116</b>

Fonte: Instituto de Emprego e Formação Profissional, Departamento de Planeamento Estratégico, 2004

A região de Lisboa e Vale do Tejo detem 33,9% do total da formação, por oposição à região do Algarve, que representa 4,6% do total da formação ministrada pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, sendo, por isso, a delegação com o menor número de formandos, ao nível nacional, no qual a área da restauração representa 98,8% e a de turismo 1,2%. Portanto, tendo em conta que o Instituto de Emprego é uma instituição que tem como objectivo principal a colocação de desempregados e a sua formação, parece-nos clara a superioridade da área da restauração sobre a de turismo, pois a primeira, de nível II, exigirá menores

qualificações que a segunda, de nível III, e onde outras instituições estarão melhor capacitadas para actuar. Situação não tão esclarecedora é, mais uma vez, a do Algarve, que surge com um número de formandos muito pouco significativo, tendo em conta a sua natureza caracteristicamente turística e, consequentemente, a maior necessidade de mão-de-obra qualificada.

Gostaríamos, ainda, de destacar o que nos parece um valor significativo no número total de formandos, ao nível nacional, tendo em conta que se refere somente a um determinado período de tempo e não ao total do ano.

### E) O Instituto de Formação Turística

**D**evido ao papel que sempre desempenhou, e continua a desempenhar, no âmbito da qualificação dos recursos humanos no turismo, parece-nos determinante fazer uma breve referência ao Instituto de Formação Turística (INFTUR), analisando a sua importância para o sector, através das funções que desempenha.

Assim, este Instituto, criado em 1965, é um organismo público, tutelado pelo Ministério da Economia, através do Ministério do Turismo, que promove a **formação inicial** bem como a **formação contínua**. Funciona, ainda, como **entidade certificadora** para o sector do turismo, hotelaria e restauração, através do reconhecimento de cursos de formação profissional para o turismo, desenvolvidos quer por entidades públicas quer privadas, para além da certificação da aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas.

Destina-se quer a jovens estudantes quer a profissionais activos; os estabelecimentos de ensino que superintende são:

*-Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve,*

- Núcleo Escolar de Portimão;

*-Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra,*

- Núcleo Escolar do Fundão;

*-Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril;*

*-Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa,*

- Núcleo Escolar de Santarém;



- Núcleo Escolar de Setúbal;

*-Escola de Hotelaria e Turismo do Porto,*

- Núcleo Escolar de Lamego;
- Núcleo Escolar de Santa Maria da Feira.

Como o plano estratégico de desenvolvimento para o turismo em Portugal, apresentado pelo Governo, em Resolução do Conselho de Ministros nº 103/2002, previa o alargamento da sua rede escolar, o objectivo «até 2008, é passar de 11 para 17 escolas e núcleos.»<sup>134</sup>

No âmbito da **formação inicial**, abrange três tipologias:

1. Itinerários de formação para a qualificação inicial e especialização tecnológica, com nível de formação IV, cujos cursos são: técnicas e gestão hoteleira e técnicas e gestão de turismo;
2. Itinerários de formação para a qualificação inicial e escolar, com nível de formação III, cujos cursos são: alojamento hoteleiro, cozinha, restaurante/bar e turismo;
3. Itinerários de formação para a qualificação inicial, com nível de formação II, cujos cursos são: bar, cozinha, restaurante e restaurante/bar.

Relativamente à **formação contínua**, existem quatro tipologias, nomeadamente, qualificação, aperfeiçoamento, especialização, reciclagem e actualização, para sete áreas de formação: alimentação e bebidas, alojamento, turismo, direcção e gestão, línguas estrangeiras, qualidade e segurança, recursos humanos. Os seus

---

<sup>134</sup> Viajar, 2003, pág.6

destinatários preferenciais são as Regiões de Turismo, as Câmaras Municipais, as Associações Empresariais e, menos, as empresas directamente.

Contudo, é de assinalar que este Instituto começa a receber «pedidos de formação por parte de grupos hoteleiros, que encomendam acções específicas»<sup>135</sup>, reconhecendo-lhe a capacidade para formar competentemente.

Por último, no que concerne a **certificação** profissional - processo de validação e reconhecimento formal das competências de um indivíduo e de outras condições exigidas para o exercício de uma profissão ou actividade profissional, competências estas que poderão ter sido adquiridas através da frequência com aproveitamento de uma acção de formação, da experiência profissional ou da equivalência de títulos - o INFTUR certifica as seguintes profissões: guia - intérprete nacional, correio de turismo, director de hotel, guia - intérprete regional, motorista de turismo, recepcionista de turismo, transferista, recepcionista de hotel, porteiro, governanta de andares, governanta de rouparia/lavandaria, empregado de andares, escanção, empregado de mesa, empregado de bar, cozinheiro, pasteleiro e ecónomo.

Em 2003, o INFTUR formou 6000 profissionais no activo e cerca de 1700 jovens estudantes, com pretensões de este últimos chegarem aos 3600, como refere o seu Presidente, Francisco Vieira, acrescentando: «sabendo, mesmo assim, que está muito longe da resposta às necessidades que o sector apresenta (...) Não vamos avaliar o nosso desempenho pela quantidade de formação que vamos fazer, mas sobretudo, pela qualidade que queremos imprimir nessa formação.»<sup>136</sup>

Saliente-se, ainda, que o Instituto pretende apostar num processo de formação inovador, composto por cinquenta por cento de formação técnica e outro tanto de formação em contexto de trabalho, associando desde o princípio o jovem a um posto

---

<sup>135</sup> Viajar, 2003, pág.5

<sup>136</sup> Viajar, 2003, pág.4

de trabalho, de modo a que a empresa, juntamente com a escola, acompanhe todo o percurso do formando, podendo decidir, no final, se o emprega ou não.

## F) Síntese

Embora não muito surpresos, tendo em conta a dimensão e a realidade de um país como o Reino Unido, é de salientar a enorme diversidade de cursos neste país, nos mais variados regimes, níveis e designações. Esta situação, ainda que não signifique necessariamente qualidade, poderá acarretar vantagens quer à procura quer à oferta. É que, dentro do sector do turismo, os futuros profissionais poderão enveredar por ramos distintos, o que lhes permitirá uma maior especialização numa determinada área, ao contrário do que se verifica em Portugal, onde os ramos são, maioritariamente, gerais, apesar de, nos últimos anos, se ter vindo a verificar a proliferação dos cursos de turismo nas mais diversas vertentes, um pouco por todo o território nacional. Note-se que, há alguns anos, mais precisamente em 1994, das universidades/politécnicos públicas(os) existentes em Portugal somente uma pequena percentagem (não ultrapassaria cinco escolas) ministraria este curso, o que já se tem vindo a alterar. Ainda importa sublinhar a enorme componente prática do ensino no Reino Unido no que concerne aos métodos didácticos, o que é bastante vantajoso ao nível do ensino do turismo, dadas as características do serviço a prestar. Aliás, a realidade mais próxima que conhecemos em Portugal é a que se verifica nos cursos ministrados nas escolas profissionais, que procuram privilegiar as componentes práticas que, na verdade, parecem ser as mais eficazes quer no que concerne a diminuição do abandono escolar quer no que se refere à melhor preparação para a vida profissional. Uma das grandes críticas que se vai assinalando ao sistema de ensino Português é, precisamente, a demasiada importância dada a questões teóricas e o depreciar das questões práticas, o que acaba por contribuir para o grande fosso existente entre os bancos das escolas e a realidade empresarial, algo de que os nossos agentes económicos se queixam e uma realidade que devemos procurar combater com metodologias vocacionadas para a interactividade, para o exercício prático, para a simulação, para a manipulação em contexto organizacional, em suma, para os métodos activos em detrimento dos

expositivos. Notemos que Portugal é talvez o país da União Europeia com um sistema educativo que menos responde às necessidades da economia, onde não há suficiente transferência de conhecimento entre as universidades e as empresas e onde a capacidade de gestão também não está melhor classificada.<sup>137</sup>

A Alemanha, por outro lado, no que se refere aos cursos de turismo, em valores numéricos, surge-nos bastante similar ao que é possível constatar em Portugal, embora em termos estruturais se verifiquem diferenças substanciais, nomeadamente ao nível da aprendizagem de línguas estrangeiras, que se inicia ao nível primário, quando o conhecimento cultural e linguístico é determinante na qualidade do serviço turístico prestado. Salientamos o facto de, associado ao mau serviço, surgir o desconhecimento de línguas estrangeiras; por exemplo, Gunter Ihlau (Director de Relações Internacionais do Grupo TUI e Vice Presidente da IFTO, Federação Internacional dos Operadores Turísticos), referindo-se às desvantagens em Portugal, sublinha o mau serviço pois, entre outros elementos considerados, no nosso País não se fala alemão.<sup>138</sup> A importância atribuída à formação profissional é também de realçar, por oposição ao nosso país, que vê a formação como algo secundário ou acessório, como mostram os dados relativos à aplicação dos fundos comunitários disponíveis, quando ela deve ser considerada condição essencial para o desenvolvimento integrado das organizações e para garantir uma posição de liderança no mercado.

Salientemos também a enorme variedade de cursos de turismo em Espanha, que parecem estar estrategicamente localizados, tendo em conta a sua distribuição geográfica, por contraposição a Portugal, onde foi possível detectar algumas lacunas a este nível, designadamente, a inexistência de cursos em regiões com elevada procura turística, o que exige por parte das instituições competentes uma avaliação cuidada e alterações estrategicamente reflectidas; o que se constata não é premeditado ou o resultado de políticas pré-definidas, com objectivos claramente

---

<sup>137</sup> Anefa, 2003, pág. 18

<sup>138</sup> Informar, 2003, pág.54

delimitados, não sendo por isso possível antever qualquer tipo de estratégia com a realidade que se nos apresenta. Notemos que estas alterações devem ser efectuadas partindo da nossa própria realidade, algo que se torna cada vez mais urgente para o nosso país e para os seus habitantes. Na verdade, assistimos actualmente a uma procura incessante de alterações nos modelos e nos programas de ensino, mas ainda sem qualquer efeito efectivo. Uma imagem de país forte e bem posicionado facilitará a aceitação dos produtos e serviços portugueses e a sua correcta valorização prestigiará Portugal nos meios internacionais, o que atrairá turismo de qualidade; por exemplo, em Espanha, embora a nossa imagem tenha melhorado muito nos últimos anos, a percepção que existe é ainda a de que somos um país produtor de produtos e serviços de fraca qualidade<sup>139</sup>, isto naquele que é o único país com quem temos fronteira e o nosso principal emissor de turistas e importante investidor estrangeiro.

Estamos certos de que o futuro passa por profundas mutações internas, embora mudar mentalidades seja algo lento e delicado; contudo, exigem-se transformações que nos parecem que poderiam ser efectuadas ao nível da formação profissional, que deveria ser fomentada e promovida, reconhecendo os seus benefícios no enriquecimento pessoal individual, na prestação de serviços e, conseqüentemente, na imagem do país, quer interna quer externamente, usando exemplos concretos de países onde esta se mostrou benéfica para a melhoria das condições de vida das populações. O mesmo se diz ao nível do ensino tecnológico e profissional, isto é, por que não uniformizar cursos, conteúdos programáticos e aplicar no ensino oficial o que se verifica nas escolas profissionais ao nível do ensino do turismo? Leve-se em conta o elevado grau de sucesso na taxa de empregabilidade destes alunos, ou mesmo o que se verifica com o Instituto de Formação Turística, exemplo claro da utilidade e importância da formação, ao nível do turismo, com elevados índices de aprovação e empregabilidade, certamente porque é uma instituição que procura dar resposta às necessidades individuais e organizacionais; o ensino de línguas

---

<sup>139</sup> Informar, 2003, pág.67

estrangeiras, mais cedo, parece-nos também um bom exemplo de como se pode enriquecer culturalmente um país, sem relegar para segundo plano a língua materna; e, por último, uma maior abertura por parte das pessoas responsáveis que importava despertassem para o atraso em que nos encontramos relativamente a outros países.

Para concluir, importa notar que qualquer alteração necessitaria de constantes actualizações pela simples observação do mercado, procurando acompanhar os gostos e necessidades das empresas e dos clientes, qualquer que seja o serviço.

# CAPÍTULO VI

---

A Formação e o Profissionalismo como  
Factores de Competitividade do  
Turismo



## 6. A formação e o profissionalismo como factores de competitividade do turismo

«**D**iz-se que as pessoas não vão aonde não se sentem bem-vindas; assim sendo, os papéis de anfitrião e hóspede definem em grande parte a lembrança sobre a experiência e determinam se ela irá se repetir. O profissionalismo, a habilidade, a eficiência e a cortesia como características do serviço não acontecem no vácuo, mas sim como resultado de investimentos em educação e *treinamento*.»<sup>140</sup>

Na verdade, a crescente competitividade dos mercados, no sector turístico, com o surgir de novos destinos e produtos, a preços bastante atractivos, exige de cada uma das empresas a operar no mercado, a todo o momento, uma capacidade de resposta rápida e efectiva, com a oferta do melhor produto e/ou serviço ao melhor preço, o que impõe profissionais especializados e qualificados, uma vez que os mesmos constituem o principal elemento deste processo. O *Strategic Planning Institute*, de *Cambridge*, confirma isto mesmo, defendendo que as empresas que enfatizam e prestam serviços de alta qualidade aumentam com maior rapidez a participação de mercado e apresentam retorno sobre o lucro mais alto do que aquelas nas quais os serviços, além da qualidade questionável, são preocupação secundária e de baixa prioridade<sup>141</sup>.

Da mesma forma, poderíamos referir alguns exemplos de grupos internacionais que reconheceram a importância da formação, designadamente, o grupo francês *Accor*, que procura melhorar a sua prestação no mercado, oferecendo aos seus clientes serviços adicionais, como, *rent a car* e animação, o que, por sua vez, exige uma melhoria das competências dos seus recursos humanos, que devem estar dotados de

---

<sup>140</sup> Organização Mundial de Turismo, 2003, pág.225

<sup>141</sup> Albrecht e Zemke, 2002, pág. 85

uma enorme capacidade de relacionamento e entendimento, algo que as pessoas, enquanto clientes, desejam. Também o grupo *Radisson SAS* reconhece que o êxito das suas empresas depende dos conhecimentos, competências, atitudes, motivação e dedicação dos seus empregados, daí que possua um sistema interno de formação bem como vínculos com entidades de formação exteriores<sup>142</sup>. Ou ainda, a *Scandinavian Airline System (SAS)* que, em 1981, atravessou uma grave crise que foi ultrapassada, de acordo com o seu então responsável, Carlzon, pelo simples facto de toda a organização estar concentrada na missão de servir os clientes, cujas necessidades se tinham alterado pela força do próprio mercado, o que acabou por conseguir com programas de formação e melhoria da comunicação interna da empresa<sup>143</sup>.

Nunca nos podemos esquecer que a actividade turística é uma actividade que envolve pessoas quer a montante quer a jusante; é por isto mesmo que importa formar e educar para servir, pois certamente que enquanto crianças ninguém afirmaria querer servir os outros. A formação e a educação estão relacionadas com as diversas instituições de formação e/ou ensino, bem como com a aprendizagem de atitudes, comportamentos e técnicas: é que «...a compreensão do mercado, a concepção e a comercialização de novos produtos percebidos como de maior qualidade pelo cliente, exige pessoas com elevados níveis de qualificação....»<sup>144</sup>; o dito senso comum deixou de ser suficiente, um pouco por toda a parte, no mercado crescentemente global em que vivemos. Em Portugal, qualquer pessoa atenta às questões da formação profissional sabe que a informação é escassa, fragmentada, quando não inexistente, algo que urge modificar rapidamente, sob pena de não mais recuperarmos o atraso em que nos encontramos, por exemplo, ao nível do abandono escolar, cuja taxa foi de 45,5%, em 2002, bastante superior à média Europeia, de 18,8%, para o mesmo ano<sup>145</sup>.

---

<sup>142</sup> Albrecht e Zemke, 2002, pág. 79

<sup>143</sup> Albrecht e Zemke, 2002, pág. 52 e 53

<sup>144</sup> Costa, 2003, pág. 97

<sup>145</sup> <http://resistir.info/>

Na verdade, como referiu Vítor Neto, ex-Secretário de Estado do Turismo: «a formação depende muito da melhoria da consciência dos empresários e de que ter uma profissão com formação profissional é uma vantagem competitiva para as suas empresas, e isto está muito longe de acontecer»<sup>146</sup>, pois, para muitas empresas a formação é, ainda, inconsciente e irresponsavelmente considerada um custo, e não um investimento. E parece-nos que o resultado desta situação se reflecte claramente no quadro abaixo representado:

**Quadro 6.1- A competitividade de Portugal, Espanha, Reino Unido e Alemanha, segundo alguns critérios, no ano de 2003**

Países	Portugal		Espanha		Reino Unido		Alemanha	
Critérios	Valor indicativo*	Ranking	Valor indicativo*	Ranking	Valor indicativo*	Ranking	Valor indicativo*	Ranking
Preços	44	80	23	107	14	121	19	113
<i>Human tourism**</i>	73	29	68	32	56	48	58	46
Infra-estruturas	na	na	na	na	70	14	na	na
Ambiente	58	53	74	2	72	6	62	35
Tecnologia	99	33	94	40	100	13	100	29
Recursos humanos	81	24	93	12	100	1	93	12

Fonte: WTTC (World Travel and Tourism Council), 2003

na - not available

\*Valor indicativo: 0 - menos competitivo e 100 - mais competitivo

Ranking : mais competitivo é o 1 e o menos competitivo é o 206

\*\*Mede o desenvolvimento humano da actividade turística, nomeadamente, consumo, exportações e importações, partidas, chegadas, etc.

É fácil notar dois aspectos essenciais: o primeiro, refere-se à competitividade de Portugal no que se refere aos preços e hospitalidade, pois, de entre os Países representados, é o que desfruta de melhores condições; no entanto, se olharmos para os restantes critérios, nomeadamente o relativo aos recursos humanos, ambiente ou mesmo a tecnologia, podemos constatar que Portugal é o menos bem cotado.

<sup>146</sup> Ambitur, 2002, pág.30

Estes são elementos que, de certa forma, confirmam a tendência de que os turistas que se deslocam ao nosso País o fazem pelo facto de os preços aqui praticados serem económicos e, claro, a questão da hospitalidade pela qual os Portugueses são tão conhecidos, mas que já não é suficiente, pois acima de tudo o cliente exige profissionalismo, formação e não só simpatia.

Por outro lado, temos os diversos países que são procurados por aspectos extremamente determinantes, como o ambiente e os recursos humanos; na amostra seleccionada destaca-se o Reino Unido, que é o mais competitivo, até pelas próprias políticas desenvolvidas em algumas das empresas ou entidades, designadamente a dos *mystery guests*, que permite às organizações saber se os critérios que definiram como sendo indispensáveis para prestar um serviço de qualidade estão ou não a ser aplicados pelos seus recursos humanos no contacto com o cliente.

Actualmente, o nosso país corre o risco de ser encarado, internacionalmente, como um país pequeno, pobre e sem capacidade, o que poderá ser combatido com os grandes eventos que se realizaram no nosso País, como a Expo 98 e o Euro 2004, mas só será ultrapassado se continuarmos a prestar um serviço de qualidade.

*Mas, afinal, em que consiste a formação?*

A formação é um «processo, formal ou informal, de aquisição de conhecimentos ou adopção de atitudes e comportamentos, com relevância para a actividade no cargo ou para o desenvolvimento pessoal e organizacional.»<sup>147</sup>

Gostaríamos de destacar neste conceito dois elementos: o primeiro, relativo à adopção de atitudes e comportamentos, o que significa que a formação permite aos indivíduos alterarem positivamente estas valências, permitindo-lhes ser os

---

<sup>147</sup> Câmara, Guerra, Rodrigues, 2001, pág. 45

profissionais que todos esperam; o segundo, refere-se ao desenvolvimento pessoal e organizacional, consequência natural da formação, que implica o desenvolvimento de competências e características nas pessoas, tornando-as, e às respectivas organizações, mais produtivas e competitivas.

Portanto, a formação permite:

1. desenvolver as capacidades profissionais, o que se prende com a dimensão «saber-fazer» da aprendizagem, orientada para a realidade operacional do desempenho a curto prazo, o que se cumpre através da formação técnica;
2. desenvolver nos colaboradores comportamentos e atitudes que lhes permitam ter maior eficiência, eficácia e satisfação profissional, o que se prende com a dimensão «saber-ser», orientada para a dimensão comportamental do desempenho a curto/médio prazo, o que se cumpre através da formação comportamental;
3. proporcionar a aquisição de conhecimentos, o que se prende com a dimensão «saber-saber», orientada para o desempenho futuro, o que se cumpre através da formação de conhecimentos;
4. possibilitar aos colaboradores o seu desenvolvimento como pessoas, partindo do princípio que quanto mais conhecimentos possuir o indivíduo, melhor será o profissional, o que se pode prender com qualquer uma das dimensões supramencionadas e o que se cumpre através da formação de desenvolvimento pessoal.

*E que tipos de formação podem ser considerados?*

Tal como existem vários conceitos de formação também podem ser considerados diversos tipos de formação; no entanto, consideraremos os seguintes<sup>148</sup>:

1. *training center*: ministrada num centro de formação ou instalações de formação, caracterizada por trazer as pessoas à formação envolvendo uma transmissão linear de competências formador-formandos;
2. *workshop*: versão pragmática do tipo anterior, com possibilidade de envolver um maior número de formandos, podendo desenvolver-se de forma centralizada ou descentralizada;
3. *road show*: versão intermédia entre as duas anteriores, em que a equipa de formadores se desloca por todos os pontos geográficos onde haja massa crítica de formandos que justifique desenvolver sessões de formação;
4. *top-down*: formação presencial, em sala, em que um grupo inicial de formandos são preparados de forma a poderem formar outros colaboradores, o que permite grande rapidez embora possa ser sinónimo de perda de qualidade na transmissão de conhecimentos;
5. *on the job*: opção mais descentralizada de formação presencial, mas seguramente a mais cara de todas, uma vez que obriga à presença de um monitor no local de trabalho do formando;

---

<sup>148</sup> Costa, 2003, págs. 282, 283, 284, 285, 286

6. ***e-learning***: situação mais recente da formação remota, apostando claramente na descentralização da formação e economia de custos a médio e longo prazo, suportadas na Internet;
7. ***self-learning***: opção mais barata e rápida de formação, sustentada na capacidade de auto-aprendizagem humana, mas também a mais pobre no alcance de resultados, pelo que só é utilizada em casos de formação de baixo impacto nos resultados operacionais.

Ora, sendo a formação um processo, exige uma sequência lógica, onde se deverão considerar os seguintes elementos:

1. **determinação das necessidades**: as actividades de formação nunca resultarão se não forem de encontro às necessidades do profissional e da entidade;
2. **determinação dos objectivos**: só com objectivos pré-definidos é que se poderá identificar a forma de os alcançar, bem como proceder à avaliação, isto é, saber se foram alcançados;
3. **determinação de estímulos**: é fundamental motivar formandos, formadores e todos aqueles que, quer directamente quer indirectamente, possam influir no êxito ou insucesso da formação;
4. **programação**: há que planear toda a actividade formativa, nomeadamente as matérias e os conteúdos, selecção dos monitores e responsáveis pela formação, selecção de técnicas, recursos e materiais didácticos, evitando imprevistos;
5. **concretização**: consiste na realização da actividade de formação propriamente dita;

6. **avaliação:** importa avaliar para corrigir eventuais desvios efectuando as alterações necessárias.

Todos estes aspectos são determinantes, pois se a actividade formativa se desenvolver sem rumo e sem um propósito estratégico não gerará valor e nem criará mais-valias, objectivo final das actividades de formação.

No entanto, gostaríamos de afirmar que a formação, embora importante e fundamental, não é solução para todos os males; ou seja, perante um determinado problema muitos responsáveis entendem que com formação este é capaz de se resolver, sem procurarem identificar as causas efectivas, o que conduz a algum descrédito e a que, depois, muitos não atribuam à formação o valor que lhe deve ser imputado, relegando-a para segundo plano.

«Desta forma, a formação deve ser orientada por dois princípios: pertinência, porque só faz sentido investir em formação quando ela é necessária e se traduz em resultados; proactividade, porque a formação deve ser desenvolvida, desejavelmente, tendo em conta as competências necessárias para enfrentar não só os desafios presentes como também os desafios futuros.»<sup>149</sup>

Mas a formação também possui constrangimentos, dos quais gostaríamos de destacar: constrangimentos físicos, nomeadamente o tempo disponível para desenvolver as competências, a dispersão geográfica do público-alvo, os recursos materiais e humanos disponíveis, o volume de investimento aplicável; âmbito da formação: formação de natureza genérica ou sobre um domínio específico e especializado; público-alvo: idade, experiência, qualificações, que estilo de aprendizagem se adequa; e o ambiente envolvente: os gestores aceitarão bem novas abordagens de formação?

---

<sup>149</sup> Costa, 2003, pág. 274



Assim, a formação, embora relevante, não permite desfrutar de convicções acerca do incremento da produtividade, que depende da capacidade do colaborador em aplicar o que aprendeu, e da chefia, no que concerne à capacidade de aproveitar as competências adquiridas pelo trabalhador, ou mesmo, de permitir que elas sejam aplicadas. É que uma percentagem das entidades que apostam na formação nem sempre criam condições para que os seus trabalhadores possam pôr em prática os conhecimentos adquiridos nas acções de formação, o que inviabiliza todo o processo, pelo que se torna um factor crítico, para alcançar bons resultados com a formação, saber exactamente o que se pretende dos formandos antes e depois de terminada a actividade formativa. Porém, «de acordo com os resultados de um estudo muito conhecido, os empregados que recebem formação alcançam os níveis de desempenho-padrão com mais rapidez (72% a mais), geram menos desperdício (70% a menos) e são melhores na solução dos problemas dos clientes (130% superiores) do que os empregados que aprendem pela observação do trabalho alheio...».<sup>150</sup>

Aliás, as próprias chefias deveriam dar o exemplo e não como sucede com um «...hotel que ao mesmo tempo que a sua sigla é *O cliente em primeiro lugar* reserva os melhores lugares de estacionamento para os Directores...»<sup>151</sup>, isto é, as atitudes dos próprios dirigentes em relação às pessoas devem servir de modelo aos seus trabalhadores e não o oposto.

Portanto, a formação e o profissionalismo são fundamentais para a competitividade das organizações; no entanto, a política e a missão da empresa terão que reflectir isso mesmo, isto é, terá que existir fundamentalmente coerência. Todos, sem excepção, terão que estar comprometidos com a missão da empresa, já que as organizações funcionam através de pessoas que decidem e agem em seu nome e que, por isso, são a imagem da empresa. É que se os valores, costumes, crenças e as ideologias da organização, enfim a cultura organizacional, não convergirem de

---

<sup>150</sup> Albrecht, Zemke, 2002, pág.189

<sup>151</sup> Fernandes, 2000, pág. 52

forma clara e consciente para o atendimento aos clientes, poderá não mais se verificar a possibilidade de a instituição prestar serviços de qualidade consistentes.

Mas essa prestação de serviços de qualidade passa igualmente pelo desenvolvimento e enriquecimento pessoal, passível de se obter na formação; aliás, existem empresas que dão aos seus trabalhadores a possibilidade de frequentarem acções de formação ao nível da gestão de conflitos, gestão de *stress* ou a gestão de tempo, que preparam qualquer elemento da organização em causa para lidar com situações menos positivas. Esta é uma estratégia adoptada pela *Scandinavian Airlines*, que usa as actividades de enriquecimento pessoal para tratar assuntos relacionados com a auto-estima, confiança, esclarecimento de valores e habilidades interpessoais; ou seja, em vez de se concentrarem em procedimentos superficiais, estas acções de formação enfatizam as habilidades pessoais com base na teoria de que as pessoas que se sentem bem consigo mesmas desenvolvem uma perspectiva mais nítida sobre os seus objectivos na vida, transmitindo mais energia nas actividades profissionais desempenhadas, prestando desta forma um melhor serviço ao cliente. Na verdade, nunca os clientes externos de uma determinada empresa poderão estar satisfeitos se os clientes internos dessa mesma empresa não se sentirem motivados, ou seja, é muito difícil, se não impossível, que alguém seja genuinamente cordial com os clientes se estiver mal-humorado, se se sentir deprimido ou insatisfeito. Ora, sendo o turismo uma actividade de serviços, que tem por base pessoas, nada mais importante e determinante do que trabalhar para as pessoas, quer se trate dos prestadores de serviço (cliente interno) quer se trate dos receptores de serviço (cliente externo), procurando contrariar a tendência supracitada. Portanto, esta é uma forma de evitar definir atitudes e comportamentos estéreis, apostando, antes, na genuinidade dos mesmos.

Para desenvolver um alto padrão de serviços, é também necessário criar e manter um ambiente motivador, onde o pessoal de serviços encontre razões pessoais para comprometer as suas energias em benefício do cliente e da organização, o que poderá passar por quatro variáveis: qualidade de vida no trabalho, pois a percepção

de baixo nível de qualidade de vida no trabalho pode ser factor de desmotivação; moral, já que se verifica uma correlação positiva entre a moral e o comprometimento para com as actividades a desempenhar na instituição; nível de energia, ou bem estar físico e psicológico; e, por fim, optimismo que geralmente acompanha os níveis de moral e energia, embora nem sempre.

Para muitos, esta motivação passa também pela formação que a sua empresa lhe possa proporcionar, o que não se verifica com muitas empresas portuguesas, pois continuam «a ser as que na *Eurolândia* menos investem na formação dos seus empregados (46º lugar) e Portugal a segunda nação onde os trabalhadores se sentem menos motivados no trabalho.»<sup>152</sup>

Poderemos então concluir que a eficácia na formação e no serviço prestado exige o equilíbrio entre as habilidades técnicas e as habilidades pessoais dos recursos humanos, ambas com possibilidades de progressão através da formação.

Também importa reconhecer que diferentes pessoas apresentam diferentes necessidades de formação, daí que se exija a apreciação das diferentes condições de negócio, dos clientes, dos seus problemas, prioridades e exigências, dos trabalhadores, dos locais onde se processa a prestação do serviço, teatralizando as queixas e dúvidas mais comuns, ilustrando-se a melhor maneira de lidar com elas, isto é, ultrapassando os princípios genéricos dos manuais de normas e políticas organizacionais.

Concomitantemente, o cliente não está preocupado com os problemas do dia-a-dia da organização, mas antes com a satisfação das suas necessidades rápida e eficazmente, ao melhor nível, o que exige das empresas uma maior atenção.

---

<sup>152</sup> ANEFA, 2003, pág. 18

Desta forma, convém lembrar que «...as pessoas passam a significar o diferencial competitivo que mantem e promove o sucesso organizacional: elas passam a constituir a competência básica da organização, a sua principal vantagem competitiva em um mundo globalizado, instável, mutável e fortemente competitivo.»<sup>153</sup>

E é por tudo isto que «será fácil perceber por que Portugal é o país da União Europeia onde é mais difícil encontrar trabalhadores qualificados (43º lugar), um dos que possuem maior escassez em competências de tecnologia de informação (40º lugar), em que a **satisfação dos clientes não é uma prioridade das empresas (40º lugar)**, e a nação do clube dos Quinze que se sente mais ameaçada pela deslocalização empresarial.»<sup>154</sup>

Assim, ninguém duvidará do facto de o profissionalismo ser um factor de competitividade, e mesmo de diferenciação, neste mercado com uma crescente variedade de produtos e preços; a própria Declaração de Madrid sobre o desenvolvimento de Recursos Humanos, patrocinada pela Organização Mundial de Turismo, em 1996, transmite-nos isso mesmo, observando a urgência de qualificar a mão de obra para o sector<sup>155</sup>.

Consequentemente, «... torna-se cada vez mais importante estabelecer os padrões de competência para cada ocupação como forma de aumentar a produtividade dos funcionários e proporcionar uma vantagem competitiva no mercado global»<sup>156</sup>, capaz da diferenciação que se exige crescentemente. «A moeda do futuro certamente não será a financeira, mas a intelectual.»<sup>157</sup>, simplesmente porque são e serão as pessoas ou recursos humanos a conseguir a diferença, quando a forma de marketing mais efectiva e eficaz é o designado «boca a boca», até porque, por

---

<sup>153</sup> Chiavenato, 1999, pág. 4

<sup>154</sup> ANEFA, 2003, pág.18

<sup>155</sup> Organização Mundial de Turismo, 2003, pág. 226

<sup>156</sup> Organização Mundial de Turismo, 2003, pág.229

<sup>157</sup> Chiavenato, 1999, pág. 17

princípio, tem um maior efeito junto dos consumidores o que alguém da sua confiança transmite do que propriamente o que qualquer empresa possa comunicar nas suas estratégias de promoção.

## A) A formação na perspectiva dos profissionais turísticos e clientes

### ▪ Estudo de caso

Para realçar a necessidade da preocupação com a formação dos recursos humanos, ou o seu profissionalismo, foram realizados **inquéritos** dirigidos aos profissionais do sector e a clientes nacionais e internacionais, com o propósito de identificar as suas posições relativamente à importância ou não da formação na prestação de um serviço de qualidade e, conseqüentemente, na selecção de um destino turístico. Talvez desta forma possamos contribuir positivamente para a imagem do nosso país.

Na impossibilidade de estudar a totalidade da população, recorreremos ao tipo de amostra não aleatória, por conveniência, apesar de ninguém ter sido excluído *a priori* mas uma vez que nem toda a população tinha a possibilidade de ser escolhida.

Assim, a amostra dos inquéritos dirigidos aos profissionais é de cem, realizados, a título pessoal, em dois locais, designadamente, Pousada do Marão, em Amarante, e na Bolsa de Turismo de Lisboa, em Janeiro de 2004; por sua vez, os dos turistas, também cem, foram efectuados no Aeroporto Francisco Sá Carneiro, em Julho de 2004, na sala de embarque *Schengen*.

A decisão pela dimensão e tipo da amostra foi feita tendo em conta a homogeneidade dos dados que previsivelmente, e depois se confirmou, seriam obtidos, e os obstáculos da amostragem aleatória, como, por exemplo, a dificuldade

em obter listagens ou registos actuais e completos da população, que, mesmo alcançados, originariam uma amostra dispersa geograficamente, com consequências ao nível temporal e monetário, ou mesmo, a incerteza no que se refere ao estabelecimento de contactos com os inquiridos pré-definidos e potenciais, algo determinante para assegurar a validade estatística da amostra. Logo, todos estes elementos determinariam a sua impraticabilidade, sem esquecer que o uso da aleatoriedade não anularia a existência de uma probabilidade de a amostra obtida não ser verdadeiramente representativa da população.

«Apesar da sua fragilidade científica a amostragem por conveniência pode ser usada com êxito em situações nas quais captar ideias gerais, identificar aspectos críticos pode ser mais importante do que a objectividade científica...»<sup>158</sup>

Por sua vez, a simplicidade do inquérito ficou a dever-se à dificuldade que se adivinhava de cativar a amostra para muita complexidade, o que, apesar dos cuidados, acabou também por se comprovar.

Portanto, tendo em conta todos estes elementos e o objectivo final dos inquéritos no âmbito da dissertação, esta foi a nossa opção e os resultados os que se seguem.

Do total dos inquéritos realizados aos profissionais, 80% pertencem ao género feminino e 20% ao género masculino.

A faixa etária que prepondera é a que compreende os 25 e 35 anos, com uma percentagem de 52%, logo seguida da que engloba pessoas com 35 a 45 anos, cujo valor é de 27%; com menos de 25 anos apuramos 16%, e com mais de 45 anos, 5%.

Relativamente às habilitações académicas, importa notar que ao aumento do nível literário corresponde uma maior percentagem de inquiridos, exceptuando o caso das pós-graduações, detidas por um número pouco significativo de inquiridos:

---

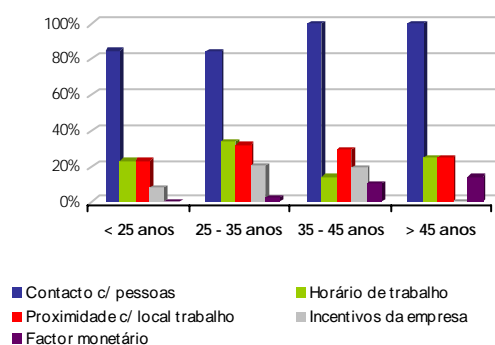
<sup>158</sup> Vicente, Reis, Ferrão, 2001, pág. 74

**Quadro 6.2- Inquérito aos profissionais do turismo.**  
**Habilitações académicas dos inquiridos, por faixa etária**

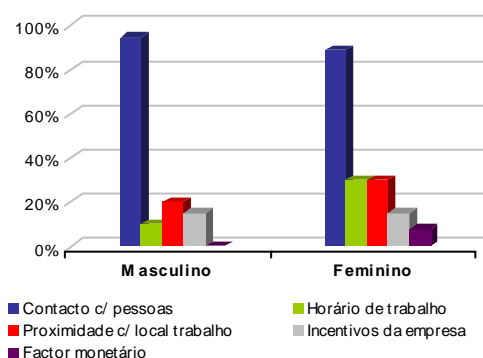
	9.º Ano	12.º Ano	Licenciatura	Pós-Graduação	Total
< 25 anos	3%	5%	8%	0%	16%
25 - 35 anos	6%	11%	34%	1%	52%
35 - 45 anos	4%	11%	11%	1%	27%
> 45	1%	2%	1%	1%	5%
<b>Total</b>	<b>14%</b>	<b>29%</b>	<b>54%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

Assim, observemos os *motivos de satisfação* dos profissionais, por idades, por género e por habilitações, analisando os gráficos representados:

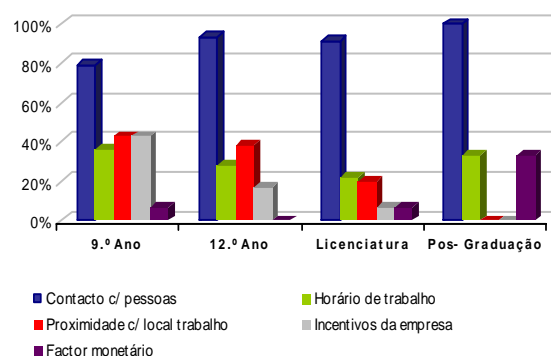
**Gráfico 6.1 Inquérito aos profissionais do turismo. Motivos de satisfação da actividade, por idades**



**Gráfico 6.2 Inquérito aos profissionais do turismo. Motivos de satisfação da actividade, por género**



**Gráfico 6.3 Inquérito aos profissionais do turismo. Motivos de satisfação da actividade, por habilitações**



O que desde logo se destaca é a uniformidade na preferência do factor «contacto com as pessoas» como motivo de satisfação na actividade turística, para os inquiridos, com percentagens nunca inferiores a 79%, independentemente das idades, géneros ou habilitações, detendo, em alguns casos, total preferência, nomeadamente, nas pessoas com idades compreendidas entre os 35 e 45 anos, o que implica necessariamente um gosto extremo pela actividade que desempenham.

Não seria de esperar outra situação, pois a actividade turística exige um gosto especial pelo contacto com pessoas, devido à enorme diversidade de culturas com que qualquer profissional se deparará ao longo da sua vida profissional e para o qual deve estar preparado, possuindo diversas competências e conhecimentos, até porque cada pessoa exigirá um tratamento diferente e especial, o que consequentemente determina a extrema importância do gosto para servir os outros.

Também é de assinalar o factor monetário como aquele que quase não produz satisfação nos inquiridos; em alguns casos, nomeadamente no género masculino, nem sequer é referido, o que confirma a tendência de que os profissionais, neste tipo de actividade, são mal pagos. No entanto, refira-se a satisfação nos profissionais com pós-graduação, o que pode encontrar explicação fácil nos cargos de chefia que

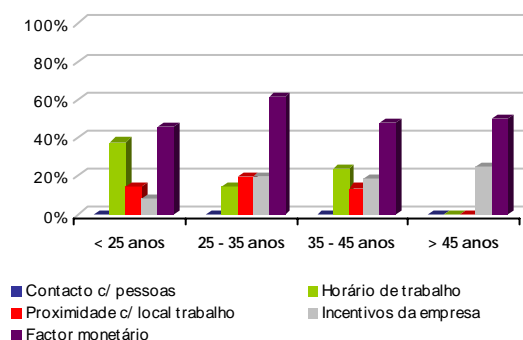


provavelmente desempenham. Destaque-se que à medida que a idade evolui também a satisfação relativa à remuneração aumenta, embora de uma forma pouco perceptível, o que poderá ser um indicador da estabilidade das pessoas na sua carreira profissional, sinónimo de que a experiência profissional é valorizada e paga.

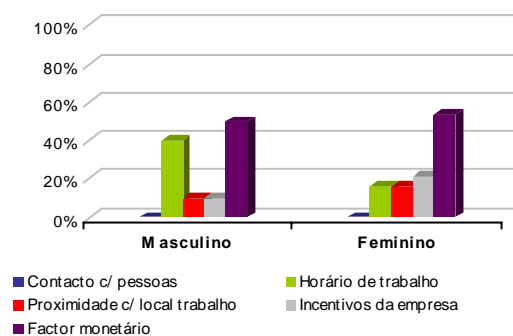
A proximidade entre o local de residência e o profissional, para o total dos inquiridos, é o segundo factor privilegiado, com 28%, logo seguido do factor horário, com 26%.

Em contrapartida, se considerarmos *os motivos de insatisfação* os resultados são os representados:

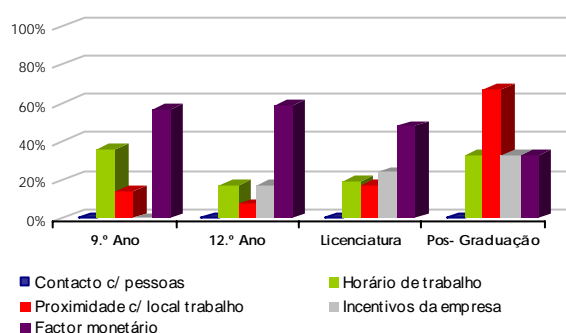
**Gráfico 6.4 Inquérito aos profissionais do turismo. Motivos de insatisfação da actividade, por idades**



**Gráfico 6.5 Inquérito aos profissionais do turismo. Motivos de insatisfação da actividade, por género**



**Gráfico 6.6 Inquérito aos profissionais do turismo. Motivos de insatisfação da actividade, por habilitações**



Corroborando os motivos de satisfação, notemos que o contacto com pessoas não é em nenhum caso assinalado como motivo de insatisfação na actividade profissional turística, por oposição ao factor monetário, que é o que detém, em todos os parâmetros, a preferência dos inquiridos para motivos de insatisfação, exceptuando os profissionais com pós-graduação, que elegem a proximidade entre o local de trabalho e a residência como motivo principal para a sua insatisfação na actividade.

Procurando avaliar a totalidade dos dados, ou seja, sem proceder a qualquer subdivisão, concluímos que o factor monetário é motivo de insatisfação para mais de metade dos inquiridos, mais exactamente de 53%, logo seguido do horário, que surge com 21%, os incentivos atribuídos pela empresa, com 19%, e, por fim, a proximidade com 15%.

Ora, estes elementos estão em perfeita consonância com algumas características da actividade turística, nomeadamente a pouca atractividade que encerra, para alguns, devido aos factores monetários, ao trabalho por turnos (que, contudo, em algumas situações, poderá ser vantajoso) e até a pouca possibilidade de progredir na carreira,

fundamentalmente, na hotelaria e restauração, tornando este sector, ainda, para alguns, um sector de pouco prestígio profissional.

Quando questionados relativamente à **influência da formação na prestação do serviço**, os resultados são:

Gráfico n.º 6.7 Inquérito aos profissionais do turismo. Influência da formação, por idade

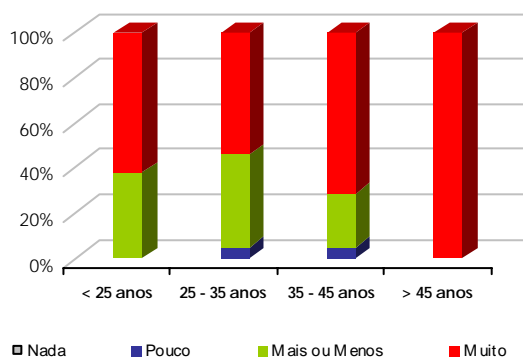
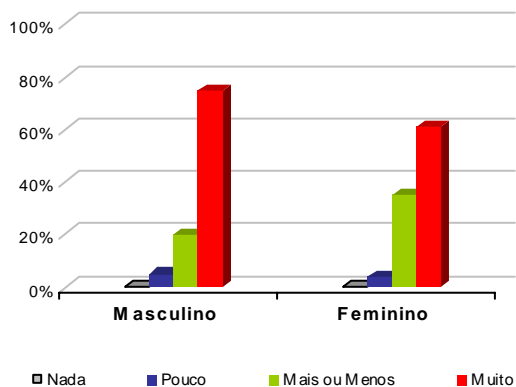
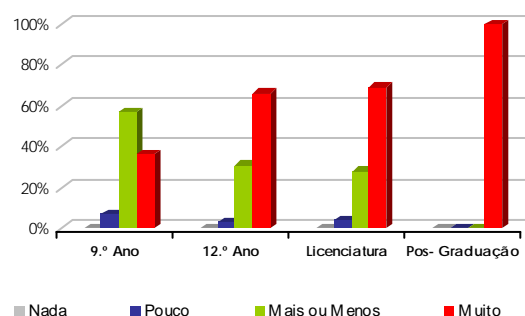


Gráfico n.º 6.8 Inquérito aos profissionais do turismo. Influência da formação, por género



**Gráfico n.º 6.9 Inquérito aos profissionais do turismo. Influência da formação, por habilitações**



Em resposta a esta questão, independentemente das idades, géneros e habilitações, a maioria considera que a formação influencia muito a prestação do serviço, detendo o total da percentagem nas pessoas com mais de 45 anos e com pós-graduação, com excepção dos inquiridos com o 9º ano, que consideram que a formação influencia mais ou menos a prestação de serviço.

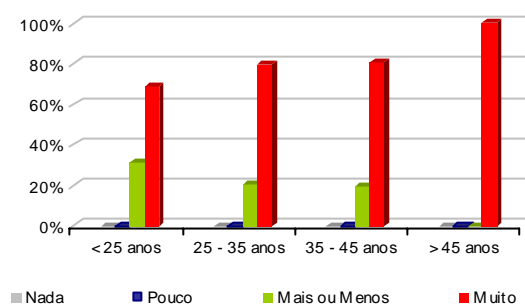
Gostaríamos de relevar o parâmetro das habilitações, pois podemos concluir que à medida que o nível das habilitações literárias progride também a importância atribuída à formação é cada vez maior.

Com base nestes dados, poderíamos considerar duas hipóteses: ou os profissionais nesta actividade optam pela formação porque a consideram importante, ou depois de se formarem notam uma evolução pessoal, daí que lhes atribuam importância. Também poderíamos considerar que as pessoas enquanto profissionais, e tendo em conta a realidade das nossas empresas em face da impressão de alguns gerentes de que qualquer pessoa é capaz de manter contacto com os clientes, no decorrer da sua actividade sentem necessidade de frequentarem acções de formação; por vezes, são deixadas por conta própria, no seu posto de trabalho, sem qualquer tipo de

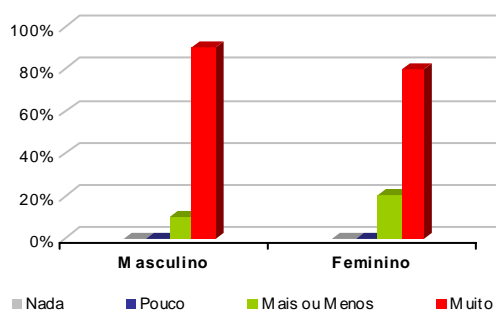
formação específica e, como não têm escolha, vêm-se obrigadas a agir por instinto sem qualquer orientação externa, situação que se agrava se estivermos a falar dos recursos humanos da linha da frente.

No que concerne ao facto de o **profissionalismo ser ou não um factor de competitividade na actividade profissional**, verificou-se:

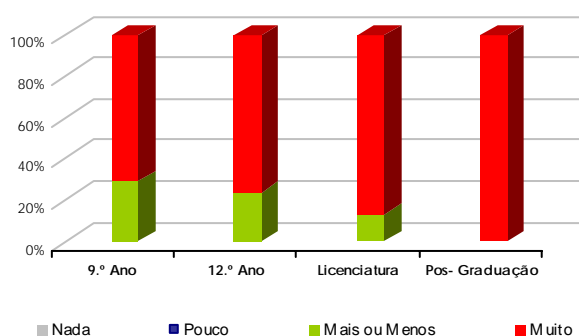
**Gráfico n.º 6.10 Inquérito aos profissionais do turismo. O profissionalismo como factor de competitividade, por idades**



**Gráfico n.º 6.11 Inquérito aos profissionais do turismo. O profissionalismo como factor de competitividade, por género**



**Gráfico n.º 6.12 Inquérito aos profissionais do turismo. O profissionalismo como factor de competitividade, por habilitações**



Este é o elemento onde se verifica uma maior unanimidade nas respostas, até porque ninguém considera que o profissionalismo não é, ou é pouco, um factor de competitividade na sua actividade profissional, tendo sido apenas consideradas as restantes duas respostas pelos inquiridos, ou seja, o «mais ou menos» ou «muito».

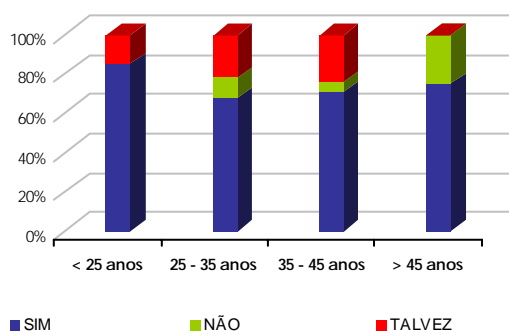
Destacamos que os inquiridos com mais de 45 anos, bem como os que possuem pós-graduações, consideram unicamente como resposta o «muito».

Notemos que à medida que o nível das habilitações literárias melhora também a importância atribuída ao profissionalismo é mais notória, algo que se constata igualmente ao longo dos diferentes grupos de idade.

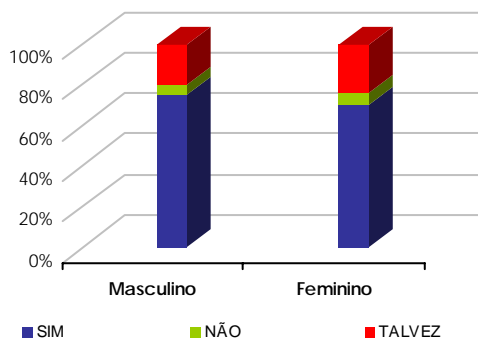
É ainda curioso ser o género masculino aquele que atribui uma maior importância quer à formação quer ao profissionalismo, apesar de, em termos gerais, ser o género feminino o eleito para empregar no sector. Recordemos que os cargos de chefia, que, por princípio, são aqueles que exigem mais habilitações literárias, são também os que pertencem aos homens, o que pode explicar o facto de considerarem a formação e o profissionalismo como mais-valias.

Para terminar, pareceu-nos relevante procurar saber se a nossa amostra estaria interessada, ou não, em prosseguir com a sua formação, e os resultados foram os seguintes:

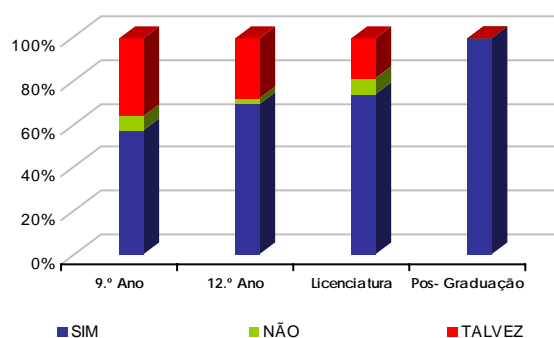
**Gráfico n.º 6.13 Inquérito aos profissionais do turismo. Prosseguimento da formação, por idade**



**Gráfico n.º 6.14 Inquérito aos profissionais do turismo. Prosseguimento da formação, por género**



**Gráfico n.º 6.15 Inquérito aos profissionais do turismo. Prosseguimento da formação, por habilitações**



Independentemente das faixas etárias, habilitações literárias ou género, mais de cinquenta por cento dos inquiridos afirmou estar interessado em continuar com a sua formação, o que é bastante significativo e indicador da importância da formação para os mesmos.

Salientamos o facto de o «não», em alguns casos, não ter sido considerado, nomeadamente nas pessoas com pós-graduação e em pessoas com menos de 25 anos, isto é, em pessoas com uma formação já bastante elevada e em pessoas jovens que terão bastante disponibilidade e predisposição para evoluírem. Não esqueçamos que, para muitos jovens, o sector turístico é uma forma de se incorporarem no mundo do trabalho, proporcionando-lhes um contacto directo com o público, em alguns casos possibilidades de viajar, nos ramos da hotelaria acesso a alojamentos, o que significa um fácil acesso a uma vida adulta activa, em suma, uma integração social e profissional rápida, o que não significa que posteriormente não pretendam fazer carreira na área, principalmente depois de conhecerem um sector extremamente enriquecedor como o do turismo, pelo qual nasce espontaneamente o gosto, devido a algumas das suas características.



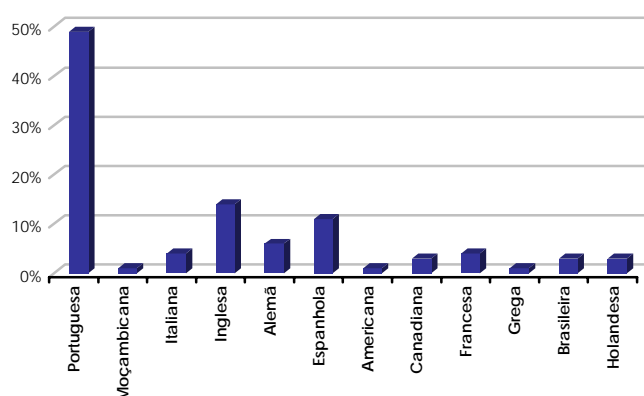
Notemos que nos casos em que o «não» é considerado o «talvez» é-lhe sempre superior, excluindo as pessoas com mais de 45 anos, que não chegam a considerar o «talvez» como resposta, algo perfeitamente compreensível e que é fácil contrapor com os inquiridos mais jovens.

Gostaríamos, ainda de destacar que à medida que as habilitações literárias aumentam também o interesse pela prossecução da formação vai sendo crescentemente notório.

E qual a opinião dos turistas?

Do total dos inquéritos realizados, 49% eram turistas portugueses e 51% turistas estrangeiros, com nacionalidades bastante variadas, mais precisamente onze, embora não representativas no seu conjunto, com predomínio da nacionalidade inglesa:

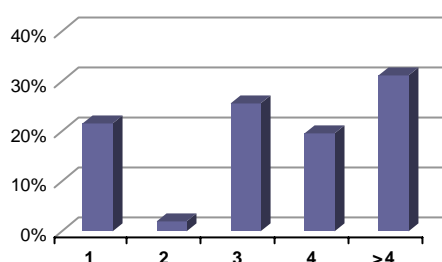
**Gráfico 6.16 Inquérito aos turistas. Nacionalidades dos inquiridos**



Os inquiridos não nacionais podem ser identificados como conhecedores do nosso país, na medida em que só 21,6% visitavam o nosso país pela primeira vez, enquanto que os restantes tinham já estado em Portugal várias vezes, destacando-se

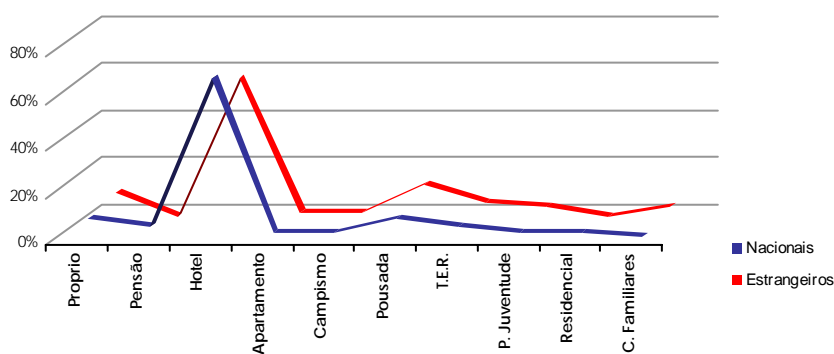
uma elevada percentagem, 31,4%, de pessoas que tinham seleccionado Portugal como destino num valor superior a cinco vezes:

Gráfico 6.17 Inquérito aos turistas. Número de visitas a Portugal



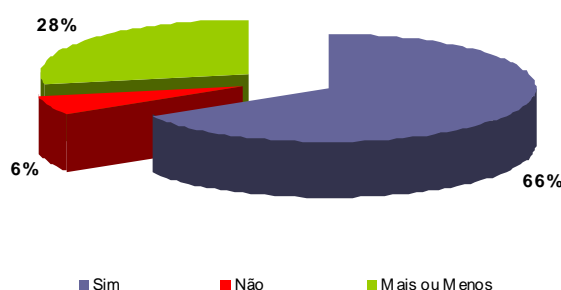
O alojamento utilizado pela nossa amostra, na última visita a Portugal, é bastante variado, distinguindo-se, o hotel por larga margem, independentemente de serem turistas nacionais ou não.

Gráfico 6.18 Inquérito aos turistas. Alojamento utilizado na última visita a Portugal



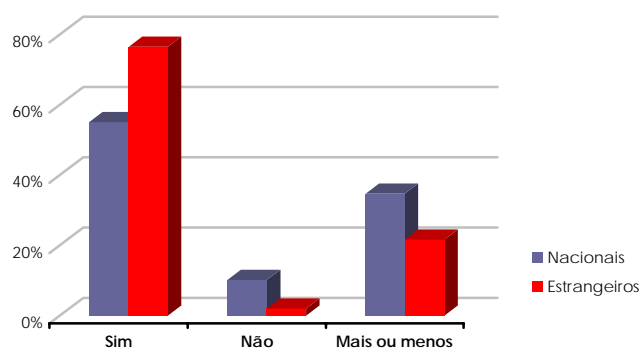
Relativamente ao facto de considerarem se em Portugal se presta, ou não, um serviço de qualidade, de acordo com a última visita, a percentagem dos inquiridos a responder afirmativamente é de 66%, contra 6% para o «não» e 28% para o «mais ou menos»:

**Gráfico 6.19 Inquérito aos turistas. Considera que em Portugal se presta um serviço de qualidade?**



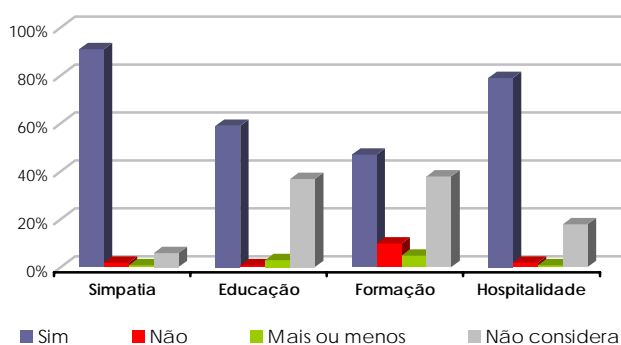
Partindo da nossa amostra poderíamos, então, afirmar que Portugal está bem conceituado ao nível dos serviços turísticos prestados, mas mais importante seria saber primeiro quais os motivos para esta resposta e, segundo, se haveria diferenças tendo em conta o facto de serem turistas nacionais ou estrangeiros. Em resposta à segunda alternativa, foi curioso constatar uma maior exigência por parte dos portugueses, pois enquanto que os turistas não nacionais afirmavam que Portugal prestava um serviço de qualidade, na ordem dos 77%, somente 55,1% dos turistas nacionais, ou seja, pouco mais de metade dos inquiridos nacionais afirmavam que isto era verdade. As razões para tal situação podem ser simplesmente culturais, pois é frequente afirmar-se que *«lá fora é que é bom»*, o que nos leva frequentemente a valorizar mais o exterior do que o nosso próprio país, acabando por o relegar para segundo plano. Ou então, quem sabe, do lado dos prestadores de serviços o pensamento seja o mesmo, originando uma maior atenção e cuidado para com os turistas estrangeiros do que os próprios compatriotas.

**Gráfico 6.20 Inquérito aos turistas. Em Portugal presta-se um serviço de qualidade?**



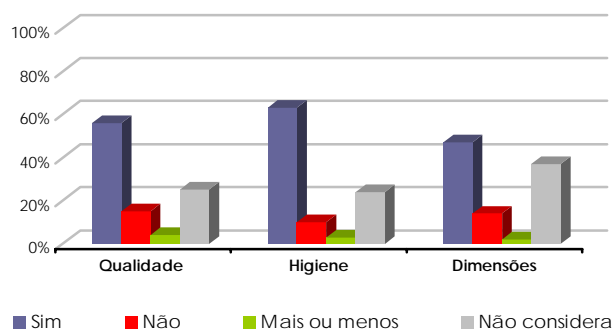
Relativamente aos motivos pelos quais consideravam que em Portugal se prestava um serviço de qualidade, foi possível apurar que, em termos gerais, Portugal é conhecido pela sua simpatia, com valores ligeiramente acima dos 90%, a que se segue a hospitalidade, com valores próximos dos 80%, sendo a formação o elemento menos bem cotado.

**Gráfico 6.21 Inquérito aos turistas. Em Portugal presta-se um serviço de qualidade? Porquê?**



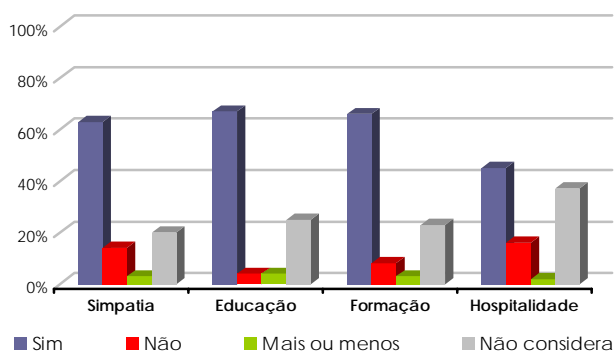
Se nos referirmos às infraestruturas, a higiene prevalece sobre o elemento da qualidade e das dimensões:

**Gráfico 6.22 Inquérito aos turistas. Em Portugal presta-se um serviço de qualidade? Porquê?**

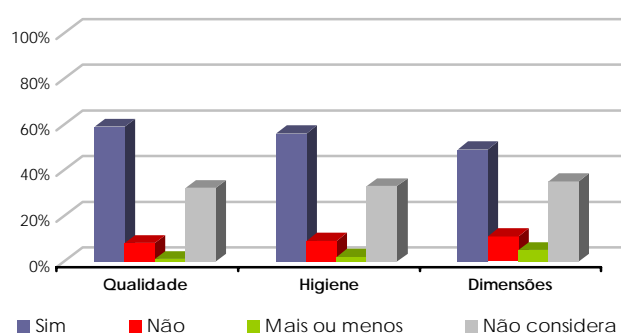


No que concerne às características dos países estrangeiros, temos dados precisamente opostos, pois os elementos que detêm maiores percentagens são a educação e a formação, seguidas de perto pela simpatia. A hospitalidade, que tanto caracteriza o nosso país, é o factor que pior classifica os países estrangeiros. No que se refere às infraestruturas, os dados são, de certa forma, equiparáveis aos de Portugal.

**Gráfico 6.23 Inquérito aos turistas. Nos países estrangeiros presta-se um serviço de qualidade? Porquê?**



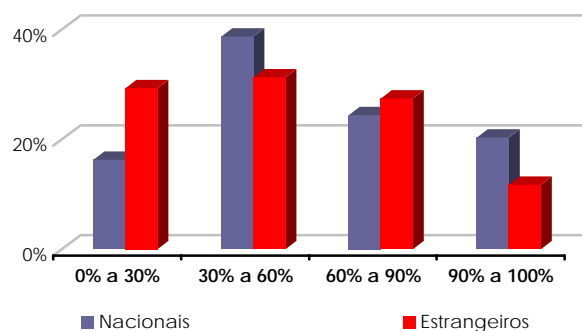
**Gráfico 6.24 Inquérito aos turistas. Nos países estrangeiros presta-se um serviço de qualidade? Porquê?**



As grandes diferenças situam-se, então, ao nível das pessoas, com vantagens para Portugal sobre os países estrangeiros, no que se refere à simpatia e hospitalidade. Pensamos que estes resultados da amostra deverão ser tidos em conta para o melhor posicionamento de Portugal no mercado enquanto destino turístico ao nível mundial.

Para melhor fundamentarmos estas ideias exigiam-se duas perguntas ao nível do profissionalismo e da prestação do serviço. Desta forma, quando procuramos saber até que ponto a falta de profissionalismo determinaria a escolha de um destino turístico, os resultados apontaram maioritariamente para as percentagens entre os 30 e os 60%, independentemente de serem turistas nacionais ou estrangeiros, embora seja algo mais evidente nos primeiros. Contudo, se assumirmos que 50% é já um valor extremamente significativo, e que determina a alteração nessa selecção, estaremos perante resultados que nos mostram que as pessoas acabam por ficar com dúvidas na opção a tomar, o que já é muito significativo.

**Gráfico 6.25 Inquérito aos turistas. Até que ponto a falta de profissionalismo determina a sua escolha num destino turístico?**

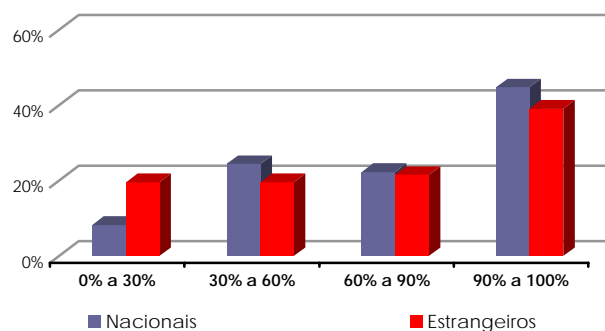


No entanto, se nos referirmos à má prestação do serviço, os dados obtidos são bastante mais esclarecedores, já que para a quase maioria dos turistas nacionais e estrangeiros esta determinaria entre 90 a 100% a sua decisão, o que significará que as pessoas, enquanto turistas, encaram a prestação do serviço como algo determinante e exigível no momento em que optam por um destino turístico. Estes dados mostram-nos que a importância atribuída ao serviço é bastante superior à do profissionalismo, o que se pode justificar pelo segundo factor poder ser considerado como um único elemento na prestação de qualquer serviço, ou seja, ao contrário do que possa parecer, aos olhos do consumidor não estamos perante dois sinónimos mas factores diferentes que qualquer empresa, instituição ou país deve trabalhar, pois, de acordo com um estudo realizado pela *e-Satisfy*, fica cinco vezes mais caro conquistar novos clientes do que reter os clientes existentes<sup>159</sup>. Com base na mesma fonte, clientes com experiências negativas não apresentam qualquer reclamação mas deixam simplesmente de ser clientes, o que determina uma atenção redobrada pelas necessidades e problemas dos clientes por parte dos recursos humanos, o que pode ser conseguido pela formação.

---

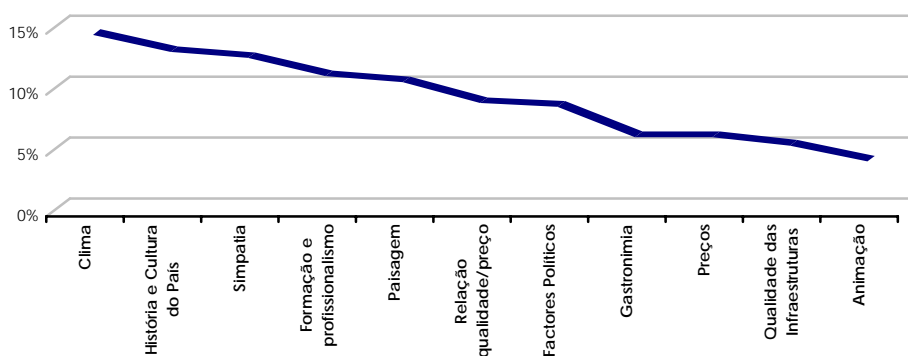
<sup>159</sup> Albrecht, Zemke, 2002, pág.109

**Gráfico 6.26 Inquérito aos turistas. Até que ponto a má prestação do serviço determinaria a sua escolha num destino turístico?**



Quando pedimos aos inquiridos para escolherem quatro elementos, por ordem de preferência, que consideram no momento em que escolhem um destino turístico, foi possível detectar, por parte dos inquiridos, tendo em conta que os inquéritos foram realizados por entrevista pessoal, algumas dificuldades na selecção. No entanto, os resultados totais mostram-nos que, numa fase inicial, se ponderam os recursos naturais e históricos dos países, para numa fase posterior se considerar a formação e profissionalismo, precedidos da simpatia, como podemos observar analisando o gráfico que se segue:

**Gráfico 6.27 Inquérito aos turistas. Elementos considerados ao escolher um destino turístico**





Poderíamos, a partir daqui, concluir que se estivermos perante dois destinos turísticos semelhantes, ao nível natural e histórico-cultural, os elementos que farão a diferença serão a formação e o profissionalismo, daí o interesse dos países, enquanto destinos turísticos, em apostar na prestação de serviços com qualidade, formando e preparando pessoas para lidar com as mais diversas situações e culturas, também para que resistam à enorme diversidade de contactos do dia-a-dia, sem que se tornem *robots*, pessoas distantes ou insensíveis, procurando, desta forma, satisfazer o cliente e, conseqüentemente, singrar no mercado.

Vejamos os resultados de modo mais detalhado:

**Quadro 6.3– Inquéritos aos turistas. Factores (quatro, por ordem de preferência) tidos em conta na selecção de um destino turístico**

Factor	1.º	2.º	3.º	4.º
Clima	13,0%	<b>22,0%</b>	10,0%	<b>13,0%</b>
História e Cultura do País	<b>18,0%</b>	7,0%	<b>20,0%</b>	7,0%
Simpatia	16,0%	11,0%	11,0%	12,0%
<b>Formação e profissionalismo</b>	<b>11,0%</b>	<b>12,0%</b>	<b>10,0%</b>	<b>11,0%</b>
Paisagem	13,0%	12,0%	10,0%	7,0%
Relação qualidade/preço	6,0%	6,0%	13,0%	10,0%
Factores Politicos	12,0%	10,0%	5,0%	7,0%
Gastronomia	2,0%	8,0%	3,0%	11,0%
Preços	2,0%	3,0%	9,0%	10,0%
Qualidade das Infraestruturais	6,0%	5,0%	5,0%	5,0%
Animação	1,0%	4,0%	4,0%	7,0%

Para completar os inquéritos, pareceu-nos fundamental concluir com a pergunta: «Considera a formação essencial na prestação de um serviço com qualidade? Porquê?» As possibilidades de justificação bem como os resultados para quem optou por uma resposta afirmativa foram os seguintes:

**Quadro 6.4– Inquéritos aos turistas. Por que é que a formação é importante na prestação do serviço?**

Factor	Nacionais %	Estrangeiros %
A formação permite melhorar/especializar conhecimentos	83,7	80,4
A formação é sinónimo de educação	30,6	29,4
A formação permite identificar facilmente as necessidades do cliente	67,3	60,8
Sem formação não existe a capacidade de resolver situações difíceis	40,8	41,2
A formação traz motivação e sem motivação ninguém prestará um bom serviço	55,1	47,1
A formação é sinónimo de conhecimento cultural e linguístico	53,1	49,0

Portanto, na opinião da nossa amostra a formação torna-se importante porque permite melhorar e especializar conhecimentos, opção de resposta que encerra a preferência de 82% dos inquiridos, contrapondo com a opção de formação e educação serem sinónimos, seleccionada por uma média de 30% das pessoas, algo totalmente compreensível, já que a formação não implica educação e vice-versa.

Contra todas as expectativas criadas inicialmente, existe ainda quem não encare a formação essencial na prestação do serviço, embora algumas das opções seleccionadas para justificar a resposta possam, em alguns casos, ser consideradas plausíveis:

**Quadro 6.5– Inquéritos aos turistas. Por que é que a formação não é importante na prestação do serviço?**

Factor	Nacionais %	Estrangeiros %
A formação não serve de nada se as pessoas não possuírem características inatas para lidar com pessoas	8,2	13,7
A formação não traz motivação pois ela é algo inato	4,1	3,9
A formação não traz conhecimento	0,0	3,9

Notemos que isto se verifica com maior relevância nos turistas estrangeiros, que acabam mesmo por considerar que a formação não traz conhecimento. Das afirmações escolhidas, para justificar a resposta, a mais expressiva é a que se refere às características inatas das pessoas, com uma média de 10,9%; no entanto, convém reforçar que a formação permite melhorar características inatas.

# CAPÍTULO VII



NOTA FINAL

## 7. Nota final

Acreditamos que o turismo é um sector estratégico para o progresso de Portugal. De facto, temos alguns ingredientes base para acreditar nisso: para os franceses, somos um país que preserva o seu passado mas voltados para o futuro, país de tradição, autenticidade e modernidade, hospitaleiro e com qualidade de vida; para os espanhóis, somos um país que tem evoluído muito nos últimos anos; para os alemães, somos também um país hospitaleiro e seguro, algo que começa a ser raro; os britânicos, apreciam o clima, a hospitalidade e as belezas naturais, a gastronomia; em suma, possuímos o clima ideal, história e culturas ricas, pessoas acolhedoras, hospitaleiras e simpáticas.

Mas este sector, que será a maior «indústria» ao nível mundial, de acordo com as organizações internacionais, tem ainda muito para crescer em Portugal, não em quantidade mas em qualidade, pelo que se exige uma aposta clara na qualidade da oferta e excelência do serviço. E como o turismo é composto por uma multiplicidade de produtos e serviços, nomeadamente os transportes, o alojamento, a restauração, a animação, esta mesma qualidade e excelência deve ser integrada em todas estas componentes.

É neste âmbito que a formação dos recursos humanos se torna uma área determinante para qualquer destino turístico. Parece-nos evidente que deverá existir uma política eficaz de valorização dos recursos humanos nas diferentes empresas ou instituições do sector, quer sejam públicas quer sejam privadas, uma vez que os mesmos constituem o elemento primordial de todo o processo turístico. Dizemos efectiva, pois todos, ou quase todos, sabem reconhecer a sua importância, mas as medidas práticas neste sentido são praticamente inexistentes.

Assim, torna-se urgente a definição e aplicação concreta de uma estratégia de formação para o sector, a qual poderá passar, entre outros, pela uniformização dos planos de formação em termos de conteúdos e métodos adequados ao tipo de serviço em causa, bem como uma distribuição territorial coincidente com a procura turística nacional, à semelhança de outros países europeus, nomeadamente, o Reino Unido, Alemanha e Espanha. Por sua vez, ao nível empresarial, as políticas de formação devem ser orientadas pelos objectivos da qualidade do serviço e do respeito pelas necessidades do cliente, e, conjuntamente, pela explicitação de regras, aparentemente elementares, de conduta pessoal e desempenho profissional.

Consequentemente, esta é uma missão que pertence a todos sem excepção, sob pena de não mais ultrapassarmos o estigma da subqualificação dos nossos recursos humanos, cuja simpatia e hospitalidade deixaram de ser suficientes. Na verdade, o turismo em Portugal contribui para o crescimento, desenvolvimento e enriquecimento do nosso País, e poderá contribuir ainda mais quando formarmos novos e melhores profissionais.

*«Se pretendes resultados para um ano semeia milho, se pretendes resultados para uma década planta árvores mas, se queres resultados para toda a vida, forma e educa homens.»*

*Rensis Likert*

## Bibliografia

### 1. Livros e Revistas científicas

- ALBRECHT, Karl; ZEMKE, Ron – *Serviço ao cliente: a reinvenção da gestão do atendimento ao cliente*. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2002
- AZEVEDO, Carlos Moreira; AZEVEDO, Ana Gonçalves – *Metodologia Científica: contributos práticos para a elaboração de trabalhos académicos*. Porto: C. Azevedo, 1996
- BAPTISTA, Mário – *Turismo: gestão estratégica*. Lisboa: Editorial Verbo, 2003
- BILHIM, João Abreu de Faria – *Questões actuais de gestão de recursos humanos*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, 2002
- CAMARA, Pedro; GUERRA, Paulo; RODRIGUES, Joaquim Vicente - *Humanator 2001: Recursos Humanos e Sucesso Empresarial*. Lisboa: D. Quixote, 2001
- CASCÃO, Ferreira; CUNHA, Namércio – *Gestão de competências: novas perspectivas na gestão de recursos humanos*. Porto: Edições IPAM, 1998
- CHIAVENATO, Idalberto – *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1999
- COSTA, Ricardo Fortes – *Persona: manual prático de gestão das pessoas*. Lisboa: Bertrand Editora, 2003
- CUNHA, Licínio – *Economia e Política do Turismo*. Lisboa: Mc Graw-Hill, 1997

- CUNHA, Licínio – *Introdução ao Turismo*. Lisboa: Editorial Verbo, 2001.
- CUNHA, Miguel Pina – *Introdução à qualidade de serviço: a perspectiva da gestão dos recursos humanos*. Lisboa: Ispa Edições, 2002
- DIRECÇÃO GERAL DE TURISMO – *Turismo em Portugal: Política, estratégia e instrumentos de intervenção*. Lisboa: Direcção Geral de Turismo, 2002
- FERNANDES, Artur – *Qualidade de serviço: pela gestão estratégica*. Cascais: Pergaminho, 2000
- FULLER, Jim; FARRINGTON, Jeanne – *Da formação ao aperfeiçoamento do desempenho*. Coimbra: Quarteto Editora, 2001
- PEREZ, Bernabé Escobar; GALLARDO, António Lobo – *Control de gestión en las empresas turísticas: implicaciones para la formación de profesionales*. Madrid: Instituto de Estudios Turísticos, 2001
- QUINTAS, Sofia Costa – *Human.com*. Cascais: Pergaminho, 2000
- TORICAS, Vitor Manuel Bernardo – *Territórios do Turismo: os recursos humanos como factor de competitividade na hotelaria*. Porto: ISAI, 2003
- TRIGO, Luís Gonzaga Godi – *Sociedade pós-industrial e o profissional em turismo*. Rio de Janeiro: Papirus, 1998
- VARELA, Sílvia Regina Arroyo – *La flexibilidad numérica en el sector hotelero: un estudio empírico*. Madrid: Instituto de Estudios Turísticos, 2001
- VICENTE, Paula; REIS, Elizabeth; FERRÃO, Fátima – *Sondagens: a amostragem como factor decisivo de qualidade*. Lisboa: Edições Sílabo, 2001



## 2. Outras publicações

- AMBITUR. Lisboa. 2002, nº126
- COSTA, António Jorge – *Crescimento no turismo não é acompanhada por qualificação dos profissionais*. Vida económica. (Porto. 6 Fev. 2004)
- ECONOMIA pura; tendências e mercados. Lisboa. 2003, nº54
- EDITUR. Madrid. 2003, nº2. 254
- EDITUR. Madrid. 2003, nº2. 255
- HORECO. Lisboa. 2002, nº 10
- HOSTELTUR. Madrid. 2001, nº16
- INFORMAR. Lisboa. 2002, nº5
- INSTITUTO PARA A INOVAÇÃO NA FORMAÇÃO – *O sector dos transportes em Portugal: aéreo*. Lisboa: Instituto para a Inovação na Formação, 2000
- INSTITUTO PARA A INOVAÇÃO NA FORMAÇÃO – *O sector dos transportes em Portugal: ferroviário*. Lisboa: Instituto para a Inovação na Formação, 2000
- INSTITUTO PARA A INOVAÇÃO NA FORMAÇÃO – *O sector dos transportes em Portugal: marítimo*. Lisboa: Instituto para a Inovação na Formação, 2000
- INSTITUTO PARA A INOVAÇÃO NA FORMAÇÃO – *O sector dos transportes em Portugal: rodoviário de passageiros*. Lisboa: Instituto para a Inovação na Formação, 2000

- INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION – *Human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector*. Geneva: International Labour Office, 2001
- MINISTÉRIO DO TRABALHO E DA SOLIDARIEDADE; MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos – *Cadernos de Formação Vocacional*. Lisboa: S@ber +, 2003
- MINISTÉRIO DO TRABALHO E DA SOLIDARIEDADE. Secretaria de Estado do Emprego e Formação – *Hotelaria em Portugal*. Lisboa: Instituto para a Inovação na Formação, 2000
- MINISTÉRIO DA ECONOMIA - *Anuário do ministério da economia 2002/2003*. Lisboa: Ministério da economia, 2003
- MINISTÉRIO DA ECONOMIA - *Anuário do ministério da economia 2003/2004*. Lisboa: Ministério da economia, 2004
- EDUCAÇÃO e formação em turismo. Lisboa: Observatório do Turismo. 2002
- EDUCAR hoje. Lisboa: Lexicultural. 2001, Volume V
- *PROCURA de viagens tende a aumentar*. Jornal de Notícias. (Porto. 28 de Abril 2004)
- VIAJAR: aviação comercial e turismo. Lisboa. 2003, nº125
- VIAJAR: aviação comercial e turismo. Lisboa. 2003, nº128
- VIAJAR: aviação comercial e turismo. Lisboa. 2003, nº129

### 3. Relatórios, Estatísticas e Legislação

- BRITISH HOSPITALITY ASSOCIATION. University Centre for International Hospitality Management - *British Hospitality: Trends and Statistics, 2002*. London: Miles Quest FHCIMA FTS, 2002
- COUNCIL, World Travel and Tourism – *Portugal: The travel and tourism economic research*. United Kingdom: World Travel and Tourism Council, 2003
- COUNCIL, World Travel and Tourism – *Germany: The travel and tourism economic research*. United Kingdom: World Travel and Tourism Council, 2003
- COUNCIL, World Travel and Tourism – *Spain: The travel and tourism economic research*. United Kingdom: World Travel and Tourism Council, 2003
- COUNCIL, World Travel and Tourism – *United Kingdom: The travel and tourism economic research*. United Kingdom: World Travel and Tourism Council, 2003
- DEUTSCHER AKADEMISCHER AUSTAUSCHDIENST – *Studying in Germany: Information for foreigners on universities studies*. Bonn: BW Bildung und Wissen Verlag und Software GmbH, 2002
- DEUTSCHER AKADEMISCHER AUSTAUSCHDIENST – *Studying in Germany: Information for foreigners on fachhochschule studies*. Bonn: BW Bildung und Wissen Verlag und Software GmbH, 2002
- ESPAÑA. Instituto Nacional de Estadística. Subdirección general de difusión estadística – Ref. : 23790. 23.04.04. Empleo en el turismo
- ESPAÑA. Ministério de Economia. Secretaria de Estado de Comercio Y Turismo. Instituto de Estudios Turísticos – Ref. : 73/04. 12.04.04. Empleo en el turismo

- ESPAÑA. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte – Nueva Ordenación del Sistema Educativo: Mayo 2000 (2000)
- ESPAÑA. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte – Ley Orgánica 1/1990, de 3 de Octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo: B.O.E. de 4 de Octubre de 1990 (1990)
- ESPAÑA. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte – Real Decreto 259/1996, de 16 de Febrero, de incorporación a la Universidad de los estudios superiores de turismo: B.O.E. de 5 de marzo de 1996 (1996)
- ESPAÑA. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte – Real Decreto 1795/1999, de 26 de noviembre, de incorporación a la Universidad de los estudios superiores de turismo: B.O.E. de 10 diciembre de 1999 (1999)
- ESTATÍSTICAS do turismo: 1998. Lisboa: Instituto nacional de estatística, 2000
- ESTATÍSTICAS do turismo: 1999. Lisboa: Instituto nacional de estatística, 2001
- ESTATÍSTICAS do turismo: 2000. Lisboa: Instituto nacional de estatística, 2002
- ESTATÍSTICAS do turismo: 2001. Lisboa: Instituto nacional de estatística, 2003
- ESTATÍSTICAS do turismo: 2002. Lisboa: Instituto nacional de estatística, 2004
- ESTATÍSTICAS dos transportes: 2002. Lisboa: Instituto nacional de estatística, 2003
- GERMANY. Bundesministerium fur Bildung und Forschung - 31.03.03. Degree Programmes in tourism

- GERMANY. Bundesministerium fur Bildung und Forschung - 04.04.03. Tourism Industry
- GERMANY. Bundesministerium fur Wirtschaft und Arbeit - 05.04.04. Employment in tourism
- GERMANY. Statistisches Bundesamt - Reference info-s-694/11.2 - 12.05.04. Tourism Statistics
- GERMANY. Statistisches Bundesamt - Reference info-IVD/33-17 - 28.04.04. Tourism
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. Secretaría General Técnica - *El acceso a la universidad desde las enseñanzas medias*, 2003. Madrid: Secretaría General Técnica Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO, *Turismo internacional: uma perspectiva global*. São Paulo: Bookman, 2003
- PORTUGAL. Instituto de Emprego e Formação Profissional. Departamento de Planeamento Estratégico - referência DPL 007958. 18/08/04. Formação nas áreas de turismo e lazer e restauração
- PORTUGAL. Ministério da Educação - *Regime de criação e funcionamento das escolas profissionais: DR. : I Série A, Decreto-lei nº 26/89 (1989)*, p.1159-1167
- PORTUGAL. Ministério da Educação - *Regime de criação e funcionamento das escolas profissionais: DR. : I Série A, Decreto-lei nº 70/93 (1993)*, p.1090-1094
- PORTUGAL. Ministério da Educação - *Regime de criação e funcionamento das escolas profissionais: DR. : I Série A, Decreto-lei nº 4/98 (1998)*, p.113-119

- PORTUGAL. *Ministério do Trabalho e da Solidariedade – Classificação Nacional de áreas de formação: D.R. : I Série B, Portaria nº 316/2004 (2001)*, p.1880-1905
- Secretariat of the Standing Conference of the Ministers of Education and Cultural Affairs – The education system in the federal republic of Germany. Bonn: Eurydice, 2002
- TURISMO em números. Lisboa: Instituto nacional de estatística, 2002

#### 4. Sites Internet

- <http://www.oecd.org/scripts/cde/members/LFSDATAAuthenticate.asp>
- <http://www.oecd.org/els/employment/docs.htm>
- <http://www.oecd.org/sti/tourism>
- <http://www.oecd.org/statistics/newsletters>
- <http://www.world-tourism.org>
- <http://www.wttc.org>
- <http://www.iuf.org.uk>
- <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/techmeet/tmhctr1.htm>
- <http://citizen.eu.int/cgi-bin/fsprint.cgi>
- <http://www.embaixada-alemanha.pt/economia/ealema.asp>
- <http://www.destatis.de/e-home.html>
- <http://www.enstudienwahl.de>
- <http://www.higher-education-compass.hrk.de>
- <http://www.bmbf.de>
- <http://www.bmwa.bund.de>
- <http://www.btw.de>
- <http://www.statistik-portal.de/statistik-portal>
- <http://www.iet.tourspain.es/paginas/Fcoyuntura>
- <http://www.ine.es/base.html>

- <http://www.mcx.es/turismo/>
- <http://www.teachernet.gov.uk/education/uksystem/examinationqualification>
- <http://www.teachernet.gov.uk/education/uksystem/structure>
- <http://www.britishcouncil.org/education>
- <http://www.bha-online.org.uk>
- <http://www.educationuk.org>
- <http://www.juridicas.com/base-datos/admin/rd259-1996.html>
- <http://www.cadernoseconomia.com>
- <http://www.observatorio-turismo.gov.pt>
- <http://resistir.info/>
- <http://www.ine.pt>
- <http://www.icep.pt>
- <http://www.iefp.pt>
- <http://www.min-economia.pt>
- <http://www.min-edu.pt>
- <http://www.des.min-edu.pt>